

**Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Dalam
Pemanfaatan Produk Bank BRI Syariah Kota Palopo**



IAIN PALOPO

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Meraih Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Pada
Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN Palopo)*

Oleh:

MIFTAHUL JANNAH

15 0402 0210

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) PALOPO
2019**

**Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Dalam
Pemanfaatan Produk Bank BRI Syariah Kota Palopo**



IAIN PALOPO

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Meraih Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Pada
Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN Palopo)*

Oleh:

MIFTAHUL JANNAH

15 0402 0210

Dibimbing oleh:

- 1. Dr. Mahadin Shaleh, M.Si**
- 2. Tadjuddin, SE., M.Si., Ak., CA**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) PALOPO
2019**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Miftahul Janah

Nim : 15 0402 0210

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya :

1. Skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan /karya orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya, segala kekeliruan yang ada di dalam adalah tanggung jawab saya.

Demikian pernyataan ini di buat sebagaimana mestinya, apabila di kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Palopo, 06 November 2019



ng membuat Pernyataan

Miftahul Jannah

Nim: 1504020210

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul **"Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan terhadap Minat Nasabah dalam Pemanfaatan Produk Bank BRI Syariah Kota Palopo"** yang ditulis oleh **Miftahul Jannah, NIM. 15 0402 0210** Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari **Kamis**, tanggal **19 September 2019 M.** bertepatan dengan **19 Muharram 1441 H.** telah diperbaiki sesuai dengan catatan dan permintaan tim penguji, dan diterima sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Palopo, 06 November 2019 M
09 Rabiul Awal 1441 H

TIM PENGUJI

- | | | |
|------------------------------------|-------------------|---------|
| 1. Dr. Hj. Ramlah M, M.M. | Ketua Sidang | (.....) |
| 2. Dr. Muh. Ruslan Abdullah, M.A. | Sekretaris Sidang | (.....) |
| 3. Hamdani Thaha, S.Ag., M. Pd.I | Penguji I | (.....) |
| 4. Dr. Muh. Ruslan Abdullah, M.A. | Penguji II | (.....) |
| 5. Dr. Mahadin Shaleh, M. Si | Pembimbing I | (.....) |
| 6. Tadjuddin, S.E., M.Si.,Ak., CA. | Pembimbing II | (.....) |

Mengetahui

Desan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah



Dr. Hj. Ramlah M., M.M.
NIP. 19610208 199403 2 001



Hendra Safri, S.E., M.M.
NIP. 19861020 201502 1 001

NOTA DINAS PENGUJI

Palopo, 10 September 2019

Lampiran : -

Hal : Skripsi

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di-

Tempat

Assalamu'Alaikum Warohmatullahi Wabarokatu

Setelah melakukan bimbingan, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan terhadap skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

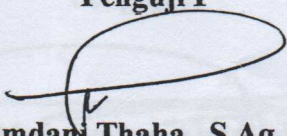
Nama : Miftahul Jannah
NIM : 15 0402 0210
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul : ***"Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Pemanfaatan Produk Bank BRI Syariah Kota Palopo"***

Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah layak untuk diajukan pada tahap Ujian Munaqasyah

Demikian untuk di proses selanjutnya

Wassalamu'Alaikum Warohmatullahi Wabarokatu

Penguji I


Hamdani Thaha., S.Ag., M.Pd.I
NIP.1976072 200312 2 001

NOTA DINAS PENGUJI

Palopo, 10 September 2019

Lampiran : -

Hal : Skripsi

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di-

Tempat

Assalamu'Alaikum Warohmatullahi Wabarokatu

Setelah melakukan bimbingan, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan terhadap skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Miftahul Jannah
NIM : 15 0402 0210
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul : ***"Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Pemanfaatan Produk Bank BRI Syariah Kota Palopo"***

Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah layak untuk diajukan pada tahap Ujian Munaqasyah

Demikian untuk di proses selanjutnya

Wassalamu'Alaikum Warohmatullahi Wabarokatu

Penguji II


Dr. Muh Ruslan Abdullah, MA
NIP. 19801004 200901 1 007

PERSETUJUAN PENGUJI

Skripsi yang berjudul: ***“Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Pemanfaatan Produk Bank BRI Syariah Kota Palopo”***

Yang ditulis oleh:

Nama : Miftahul Jannah
Nim : 15 0402 0210
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

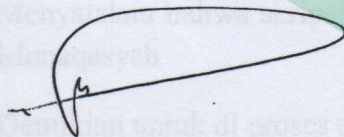
Di ajukan untuk diujikan pada Ujian Munaqasyah

Demikian untuk proses selanjutnya.

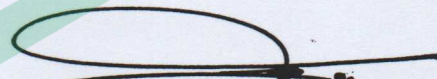
Palopo, 10 September 2019

Penguji I

Penguji II




Hamdani Thaha, S.Ag., M.Pd.I
NIP. 19760723 200312 2 001



Dr. Muh. Ruslan Abdullah, MA
NIP. 19801004 200901 1 007

Pembimbing I



Dr. Muh. Ruslan Abdullah, MA
NIP. 19801004 200901 1 007

NOTA DINAS PEMBIMBING

Palopo, 10 September 2019

Lampiran : -

Hal : Skripsi

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di-

Tempat

Assalamu'Alaikum Warohmatullahi Wabarokatu

Setelah melakukan bimbingan, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan terhadap skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

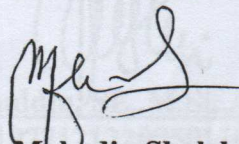
Nama : Miftahul Jannah
NIM : 15 0402 0210
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul : ***"Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Pemanfaatan Produk Bank BRI Syariah Kota Palopo"***

Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah layak untuk diajukan pada tahap Ujian Munaqasyah

Demikian untuk di proses selanjutnya

Wassalamu'Alaikum Warohmatullahi wabarokatu

Pembimbing I



Dr. Mahadin Shaleh, M.Si
NIP. 195612171983031011

NOTA DINAS PEMBIMBING

Palopo, 10 September 2019

Lampiran : -

Hal : Skripsi

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di-

Tempat

Assalamu'Alaikum Warohmatullahi Wabarokatu

Setelah melakukan bimbingan, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan terhadap skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Miftahul Jannah

NIM : 15 0402 0210

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

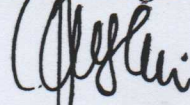
Judul : ***"Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Pemanfaatan Produk Bank BRI Syariah Kota Palopo"***

Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah layak untuk diajukan pada tahap Ujian Munaqasyah

Demikian untuk di proses selanjutnya

Wassalamu'Alaikum Warohmatullahi Wabarokatu

Pembimbing II



Tadjuddin, SE., M.Si., Ak., CA
NIP.197712122005011014

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul: ***"Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Pemanfaatan Produk Bank BRI Syariah Kota Palopo"***

Yang ditulis oleh:

Nama : Miftahul Jannah

Nim : 15 0402 0210

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

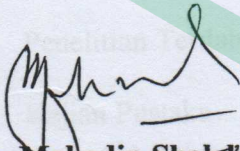
Di ajukan untuk diujikan pada Ujian Munaqasyah


Demikian untuk proses selanjutnya.

Palopo, 10 September 2019

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Mahadin Shaleh, M.Si
NIP. 195612171983031011


Tadjuddin, SE., M.Si., Ak., CA
NIP.197712122005011014

DAFTAR ISI

HALAMAN	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
NOTA DINAS PENGUJI	iii
PERSETUJUAN PENGUJI	v
NOTA DINAS PEMBIMBING	vi
PERSETUJUAN PEMBIMBING	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
PEDOMAN TRANSLITERASI	xiv
DAFTAR LAMBANG & SINGKATAN	xvi
ABSTRAK	xvii
PRAKATA	xvii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Definisi Operasional Variabel	6
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 8
A. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	8
B. Kajian Pustaka	12
1. Bank Syariah	12
2. Produk Bank Syariah.....	16
3. Kualitas Pelayanan	20
4. Minat Nasabah.....	22
C. Kerangka Pikir.....	25
D. Hipotesis	26

BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Jenis Penelitian	27
B. Lokasi Penelitian	27
C. Sumber Data	27
D. Populasi dan Sampel.....	28
E. Teknik Pengumpulan Data	29
F. Teknik Analisis Data	30
1. Analisis Deskriptif.....	30
2. Uji Instrumen.....	30
a. Uji Validitas	30
b. Uji Reliabilitas	32
3. Uji Asumsi Klasik	33
a. Uji Normalitas.....	33
b. Uji Linieritas	34
c. Uji Heterkedastisitas	34
4. Uji Hipotesis.....	35
a. Analisis Regresi Linier Sederhana	35
b. Koefesien Determinasi	35
c. Uji Parsial (Uji T)	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	37
B. Deskripsi Data Responden.....	40
C. Deskripsi Variabel Penelitian	43

D. Uji Asumsi Klasik.....	52
1. Uji Normalitas.....	52
2. Uji Linieritas	54
3. Uji Heterokedastitas	55
E. Analisis Uji Hipotesis	56
1. Persamaan Regresi Linier Sederhana.....	56
2. Koefesien Determinasi	57
3. Uji Parsial (Uji T)	58
F. Pembahasan.....	59
BAB V PENUTUP	62
A. Kesimpulan	62
B. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	1.1	Definisi Operasional Variabel	6
Tabel	2.1	Ringkasan Penelitian Terdahulu	10
Tabel	2.2	Perbandingan Bank Syariah dan Bank Konvensional	14
Tabel	3.1	Uji Validitas	31
Tabel	3.2	Uji Reliabilitas	32
Tabel	4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel	4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	41
Tabel	4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	42
Tabel	4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	42
Tabel	4.5	Deskripsi Variabel Penelitian Kualitas Pelayanan	43
Tabel	4.6	Deskripsi Variabel Penelitian Minat Nasabah	49
Tabel	4.7	Hasil Uji Normalitas	53
Tabel	4.8	Hasil Uji Linearitas	54
Tabel	4.9	Hasil Persamaan Regresi Linier Sederhana	56
Tabel	4.10	Hasil Koefesien Determinasi	57
Tabel	4.11	Hasil Uji T.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pikir.....	25
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BRI Syariah Kota Palopo	39
Gambar 4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas	55



PEDOMAN TRANSLITEERASI

Transliterasi adalah mengalihkan suatu tulisan ke dalam aksara misalnya, dari aksara Arab ke aksara Latin.

Berikut ini adalah surat keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543 b/u/1997 tentang Transliterasi Arab-Latin yang peneliti gunakan dalam penulisan skripsi ini.

1. Konsonan

Daftar huruf bahasa arab dan transliteasinya ke dalam huruf latin dapat dilihat dibawah ini:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	-	-
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	Š	Es dengan titik di atas
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa'	Ḥ	Ha dengan titik di bawah
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Ž	Ž	Zet dengan titik di atas
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Šad	Š	Es dengan titik di bawah
ض	Ḍaḍ	Ḍ	De dengan titik di bawah
ط	Ṭ	Ṭ	Te dengan titik di bawah

ظ	Za	Z	Zet dengan titik di bawah
ع	‘Ain	‘	Koma terbalik
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Fa
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Min	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha’	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostof
ي	Ya’	Y	Ye

2. Vokal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda diakritik atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda Vokal	Nama	Latin	Keterangan
آ	Fatah	A	<i>á</i>
إ	Kasrah	I	<i>í</i>
أ	Amah	U	<i>ú</i>

DAFTAR LAMBANG DAN SINGKATAN

<i>Simbol</i>	<i>Keterangan</i>
IAIN	Institut Agama Islam Negri Palopo
SPSS	Statistical Packagen for Sosial Seinse
UU	Undang-Undang
:	Bagi
×	Kali
-	Kurang
<	Kurang dari
>	Lebih dari
=	Sama dengan
+	Tambah
X	Variabel independen
Y	Variabel dependen
%	Persen
≤	Tidak lebih dari atau Kurang dari atau sama dengan
≥	Tidak kurang dari atau lebih dari atau sama dengan
≠	Tidak sama dengan
H ₁	Hipotesis satu
H ₀	Hipotesis nol
KD	Koefisien Determinasi
N	Jumlah subjek atau responden

ABSTRAK

Miftahul Jannah 2019 : Skripsi “*Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Pemanfaatan Produk Bank BRI Syariah Kota Palopo*”. Pembimbing I Dr. Mahadin Shaleh, M.Si. Pembimbing II Tadjuddin, SE., M.Si., Ak., CA.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Minat Nasabah, Produk Bank Syariah

Penelitian ini membahas sub masalah yaitu apakah tingkat kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat nasabah dalam pemanfaatan produk bank BRI Syariah Kota Palopo. Sedangkan tujuan penelitian ini untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat nasabah.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana dengan bantuan SPSS versi 22. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah bank BRI Syariah Kota Palopo yang berjumlah 5.700 nasabah. Sampel menggunakan rumus Slovin maka diperoleh responden sebanyak 89 nasabah. Dalam teknik pengambilan sampel digunakan dengan metode *Simple Random Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dari anggota populasi dengan cara acak tanpa memperhatikan strata (tingkatan) dalam populasi anggota tersebut.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan hasil uji parsial (uji T) menunjukkan bahwa variabel independen (bebas) yaitu kualitas pelayanan (X) mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen (terikat) yaitu minat nasabah dalam pemanfaatan produk BRI Syariah Kota Palopo (Y). Dimana diketahui nilai $T_{hitung} (4,300) > T_{tabel} (1,66)$. Secara statistik dikatakan bahwa kualitas pelayanan (X) terdapat hubungan secara parsial/individu terhadap minat nasabah dalam pemanfaatan produk BRI Syariah Kota Palopo (Y).

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ، وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَاصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ. (أَمَّا بَعْدُ)

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kehadiran Allah Subhanahu Wata'ala atas segala Rahmat dan Karunianya yang telah diberikan kepada penulis sehingga skripsi dengan judul **“Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Pemanfaatan Produk Bank BRI Syariah Kota Palopo”** dapat di selesaikan tepat pada waktu dan sesuai dengan harapan. Shalawat serta salam atas junjungan Rasulullah Sallallahu'Alaihi Wasallam. keluarga, sahabat, dan seluruh pengikutnya hingga akhir zaman. Nabi yang diutus Allah sebagai uswatun hasanah bagi seluruh alam semesta.

Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian penulisan skripsi ini, penulis banyak menghadapi kesulitan. Namun, dengan ketabahan dan ketekunan yang disertai dengan do'a, bantuan, petunjuk, masukan dan dorongan moril dari berbagai pihak, sehingga Alhamdulillah skripsi ini dapat di selesaikan dengan baik.

Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada orangtua tercinta, Ayahanda Akbar Rusdin dan Ibunda Sunarti yang senantiasa memanjatkan do'a kehadiran Allah Subhanahu Wata'ala. Memohon keselamatan dan kesuksesan bagi putrinya, yang telah mengasuh dan mendidik penulis dengan kasih sayang sejak kecil hingga sekarang dan selalu memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis agar selalu semangat dalam

mencapai cita-citanya. Begitu banyak pengorbanan yang telah mereka berikan kepada penulis baik secara moril maupun materil. Sungguh penulis sadar tidak mampu untuk membalas semuanya. Hanya do'a yang dapat penulis berikan untuk mereka semoga senantiasa berada dalam limpahan kasih sayang Allah Subhanahu Wata'ala.

Selanjutnya, penulis juga menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yaitu :

1. Bapak Dr. Abdul Pirol, M.Ag. sebagai Rektor IAIN Palopo; Bapak Dr. H. Muammar Arafat Yusmad, S.H., M.H selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Kelembagaan; Bapak Dr. Ahmad Syarif Iskandar, SE., M.M selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan; Bapak Dr. Muhaemin, M.A selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerja Sama. yang telah membina dan berupaya meningkatkan mutu perguruan tinggi ini, tempat penulis menimba ilmu pengetahuan.
2. Ibu Dr. Hj. Ramlah Makkulasse, M.M. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo; Bapak Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.EI. M.A selaku Wakil Dekan Bidang Akademik; Bapak Tadjuddin SE., M.Si., Ak., CA. selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan; Bapak Dr. Takdir, S.H., M.H selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerja Sama. Ketua Program Studi Perbankan Syariah Bapak Hendra Safri, M.M yang telah banyak memberikan motivasi serta

mencurahkan perhatiannya dalam membimbing dan memberikan petunjuk sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

3. Bapak Dr. Mahadin Shaleh, M.Si dan Tadjuddin SE., M.Si., Ak., CA yang masing-masing sebagai pembimbing I dan II yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis dengan tulus dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak dan ibu dosen serta staf IAIN Palopo yang telah banyak membantu dan memberikan bantuan ilmu, khususnya dalam bidang perbankan syariah dan pendidikan agama Islam.
5. Kepala perpustakaan dan segenap karyawan IAIN Palopo yang telah memberikan peluang untuk mengumpulkan buku-buku dan melayani penulis untuk keperluan studi kepustakaan dalam penulisan skripsi ini.
6. Kepada saudara-saudaraku dan seluruh keluarga yang tak sempat penulis sebutkan yang telah banyak memberikan motivasi kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
7. Sahabat penulis (Suci Wijayanti, Sinta Devi, Devi, Sri rahayu, Vita Adelia, Lilis Karlina) yang selalu ada dalam suka dan duka untuk penulis.
8. Teman-teman seperjuangan KKN Desa Sidoraharjo (Israyanti, Leni, Nurdiana Imran, Jurniati, Suriani, Mawar, Baso Nurwi, Andi Ahmad Syam) yang selalu memberikan bantuan serta motivasi.
9. Teman-teman seperjuangan angkatan 2015 Perbankan Syariah E yang selama ini selalu memberikan motivasi dan bersedia membantu serta senantiasa memberikan saran sehubungan dengan penyusunan skripsi ini.

Teriring do'a, semoga amal kebaikan serta keikhlasan pengorbanan mereka mendapat pahala yang setimpal dari Allah Subhanahu Wata'ala dan selalu diberi petunjuk ke jalan yang lurus serta mendapat Ridhonya amin.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dalam rangka kemajuan sistem ekonomi Islam dan semoga usaha penulis bernilai ibadah di sisi Allah Subhanahu Wata'ala penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kekeliruan serta masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang sifatnya membangun, penulis menerima dengan hati yang ikhlas. Semoga skripsi ini menjadi salah satu wujud penulis dan bermanfaat bagi yang memerlukan serta dapat bernilai ibadah di sisi-Nya.

Palopo, 06 November 2019

Miftahul Jannah

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Persaingan antar lembaga keuangan saat ini semakin meningkat hal ini di tandai dengan banyaknya lembaga keuangan baik itu berbentuk syariah maupun konvensional, dengan membuka kantor cabang ataupun kantor cabang pembantu di berbagai daerah seperti perkembangan sektor perbankan yang telah tumbuh dengan pesat. Dan kehadiran perbankan syariah dalam dunia perbankan ternyata mendapat sambutan yang baik dari masyarakat terutama masyarakat muslim yang di harapkan mampu membawa masyarakat pada sistem keuangan yang bebas dari riba, dengan melayani dengan pelayanan yang baik dan memuaskan yang dapat menciptakan kepuasan terhadap nasabah.

Perbankan syariah mempunyai tujuan seperti halnya dengan perbankan konvensional, yaitu agar lembaga perbankan dapat menghasilkan keuntungan dengan cara menyimpan dana, meminjamkan modal, dan membiayai kegiatan usaha ataupun kegiatan lainnya. Namun, di dalam prinsip hukum Islam melarang transaksi yang mengandung bunga (*riba*), perjudian dan spekulasi yang disengaja (*maisir*), serta ketidakjelasan dan manipulatif (*gharar*). Perbankan syariah hanya melakukan investasi yang halal saja dengan menggunakan prinsip jual beli, bagi hasil dan sewa, serta menjalin hubungan dengan nasabah dalam bentuk kemitraan. Sebagaimana dalam Al-Qur'an yaitu Q.S Ali Imran/3 : 130

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَرْبَآءَ أَضْعَافًا مُّضَاعَفَةً وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ

تُفْلِحُونَ ﴿١٣٠﴾

Terjemahnya :

Wahai orang-orang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan.¹

Maksud dari ayat diatas ialah Allah melarang hamba-hambanya yang beriman melakukan riba dan memakannya dengan berlipat ganda, senantiasa mematuhi perintah Allah dan menjauhi larangannya yaitu ditujukan untuk kebaikan manusia itu sendiri. Allah menghendaki manusia untuk menjadi orang yang beruntung, dan tergantung kepada manusia itu akan memilih keberuntungan atau tidak. Keberuntungan sebagai takwa kepada Allah mencakup keberuntungan di dunia dan akhirat.

Pelayanan adalah suatu bentuk layanan yang di selenggarakan oleh penyedia jasa kepada pengguna layanan tersebut. layanan dapat berupa barang yang di hasilkan dari suatu proses produksi atau dapat pula berupa pelayanan yang ditawarkan.² Dengan kata lain, kualitas pelayanan yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan dengan pelayanan yang mereka terima. kualitas pelayanan bank merupakan tingkat keunggulan yang di harapkan nasabah dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memberikan kepuasan terhadap nasabah.

¹Kementerian Agama RI *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: CV Mikraj Khazanah Ilmu, 2008), h. 27

² Lailatul Iffah, *Persepsi Nasabah Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Bank Syariah Cabang Malang*, (Vol. 3 No.1 Agustus, 2018), h. 86

Memberikan pelayanan terbaik sesama umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya. Sebagaimana dijelaskan dalam sebuah hadits dari Anas bin Malik Radiallahu'Anhu, ia berkata: Rasulullah Shallallahu'Alaihi Wassalam bersabda yang berbunyi:

حَدَّثَنَا آدَمُ حَدَّثَنَا شُعْبَةُ عَنْ أَبِي التَّيَّاحِ قَالَ سَمِعْتُ أَنَسَ بْنَ مَالِكٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ قَالَ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَسِّرُوا وَلَا تَعْسِرُوا وَسَكِّنُوا وَلَا تُفْرِقُوا
(رواه البخاري)

Terjemahannya :

Telah menceritakan kepada kami Adam telah menceritakan kepada kami Syu'bah dari Abu At Tayyah dia berkata; saya mendengar Anas bin Malik radliallahu 'anhu berkata; Nabi shallallahu 'alaihi wasallam bersabda: "Mudahkanlah setiap urusan³ dan janganlah kalian mempersulitnya, buatlah mereka tenang dan jangan membuat mereka lari." (HR. Bukhari)⁴

Nasabah merupakan orang yang memiliki peranan penting di dalam kelanjutan perkembangan suatu bank. nasabah adalah pengguna produk yang dapat mempercayakan uangnya kepada bank untuk digunakan dalam operasional bisnis perbankan. Dalam hal ini lembaga perbankan disatu pihak berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah dan berusaha untuk mempromosikan produknya kepada nasabah, sedangkan nasabah di lain pihak

⁴ Shahih Bukhari/Abu Abdullah Muhammad bin Ibrahim, *Albukhari Alja' fi Kitab: Adab/ Juz 7* (Darul Fikri/ Bairut-Libanon), 1981 M, h. 101

berusaha untuk merespon terhadap pelayanan yang di berikan serta menemukan produk yang mampu memenuhi kebutuhan dan keinginannya.

Suatu cara yang dapat dilakukan agar terciptanya kepuasan nasabah yaitu melalui peningkatan kualitas, karena nasabah adalah fokus utama ketika kita mengungkapkan tentang kepuasan dan kualitas. Soal kualitas sudah menjadi “harga yang harus dibayar” perusahaan agar dapat bertahan di dalam bisnisnya. Saat ini hampir semua perusahaan terlebih perusahaan jasa dapat menghasilkan kualitas pelayanan yang sama di terapkan.⁵

Pertumbuhan bank syariah di Indonesia belum memadai apabila di bandingkan dengan kebutuhan masyarakat akan pelayanan perbankan syariah. Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Sri Wahyuni untuk melihat kecenderungan masyarakat akan bank syariah menunjukkan tingginya minat masyarakat terhadap perbankan syariah namun sebagian responden mengeluhkan tentang kualitas pelayanan, banyak kritik dari masyarakat termasuk jangkauan jaringan yang rendah kemudian kesesuaian produk dengan prinsip syariah.⁶ Perbankan syariah seharusnya membuka pintu seluas-luasnya terhadap kemudahan akses bertransaksi sehingga masyarakat tidak mengalami kesulitan ketika mereka berkeinginan untuk memanfaatkan produk serta jasa perbankan syariah.

⁵Rambat Lupiyoadi, A,Hamdani. *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2008), h.168

⁶Sri Wahyuni, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil Terhadap Minat Masyarakat Menjadi Nasabah Bank Syariah*, Pascasarjana Akuntansi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, 2017, h. 439

Dalam mengalami tingkat persaingan yang semakin kuat, tanpa memiliki strategi yang baik dan matang sulit bagi perusahaan agar dapat tumbuh dan berkembang dengan baik. Dengan terus memberikan pelayanan yang memadai, memberikan kepuasan terhadap nasabah, serta melakukan bentuk promosi yang dapat menarik perhatian dan pemahaman, dapat tercapai sebuah tujuan baik tujuan jangka panjang maupun tujuan jangka pendek perusahaan perbankan syariah untuk lebih meningkatkan minat masyarakat.

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan diatas, maka penulis ingin mengadakan penelitian mengenai **“Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Pemanfaatan Produk Bank BRI Syariah Kota Palopo”**.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang tersebut maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut: Apakah tingkat kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat nasabah dalam pemanfaatan produk bank BRI Syariah Kota Palopo.

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai di dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut: Untuk mengetahui secara rinci adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat nasabah dalam pemanfaatan produk bank BRI Syariah Kota Palopo.

D. Manfaat Penelitian

Sesuai dengan tujuan dalam penelitian ini di harapkan mampu memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi peneliti

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat menambah wawasan, pengalaman dan pengetahuan mengenai pengaruh tingkat kualitas pelayanan terhadap minat nasabah pada BRI Syariah Kota Palopo.

2. Bagi pihak bank

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan informasi dan masukan untuk mengembangkan bank syariah, meningkatkan dan memantapkan strategi yang digunakan terutama sehubungan dengan kualitas pelayanan sehingga dapat meningkatkan minat nasabah.

3. Bagi lembaga akademisi dan peneliti

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memperdalam ilmu pengetahuan mengenai bank syariah dan dapat digunakan sebagai referensi serta bahan perbandingan bagi peneliti yang lain.

E. Definisi Operasional

Untuk memudahkan dan memberikan arah yang jelas bagi peneliti dengan pembaca dalam melakukan penelitian ini, maka berikut diuraikan definisi operasional dari variabel-variabel yang digunakan sebagai berikut:

Tabel 1.1
Definisi Operasional Variabel

No.	Variabel	Definisi	Indikator
1	Kualitas Pelayanan (Parasuraman)	Sebagai tingkat keunggulan serta pengendalian yang di	1. Berwujud (<i>Tangible</i>) 2. Keandalan (<i>Reliability</i>) 3. Ketanggapan

		harapkan, dengan tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan yang mampu memberikan kepuasan serta kepercayaan dalam diri pelanggan.	<i>(Responsiviness)</i> 4. Jaminan (<i>Assurance</i>) 5. Empati (<i>Empathy</i>)
2	Minat Nasabah (Ferdinand)	Keinginan atau ketertarikan individu terhadap suatu objek yang ditawarkan.	1. Minat Transaksional 2. Minat Referensial 3. Minat Preferensial 4. Minat Eksploratif

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Penelitian terdahulu digunakan oleh peneliti sebagai bahan perbandingan dan acuan, selain itu untuk menghindari anggapan yang sama yang ada dalam penelitian ini.

1. Penelitian yang dilakukan oleh Sri Islamiati (2016), yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT.Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang A.Rivai Palembang”. Dan hasil penelitian ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan customer service berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, besarnya pengaruh kualitas pelayanan CS adalah sebesar 65,8% kemudian sisanya yaitu 34,2% dipengaruhi oleh faktor lain. Jika kualitas pelayanan semakin tinggi maka kepuasan nasabah juga akan mengikuti.⁷
2. Penelitian yang dilakukan oleh Indra Aldiansyah Amir (2017), yang berjudul “Peran Promosi Produk Terhadap Perkembangan Bank BRI Syariah Kota Palopo”. Hasil penelitian ini menjelaskan tentang Bank BRI Syariah mempromosikan produknya dengan menggunakan metode promosi *advertising* (periklanan), yang dilakukan melalui berbagai media seperti: pemasangan *Biilboard* (papan nama), membagikan brosur di

⁷Sri Islamiati, Skripsi, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BRI Syariah Kantor Cabang A. Rivai Palembang*. Jurusan DIII Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang, 2016.

masyarakat, pemasangan spanduk dilokasi yang strategis, melalui koran, BBM, Facebook dan Majalah. Publisitas yang dilakukan dengan menjadi *sponsorship* disetiap acara yng berkaitan dengan dunia perbankan. Penjualan pribadi yang dilakukan oleh pegawai bank dimulai didalam keluarga, ke teman dekat lalu ke masyarakat luas. Adapun kendala yang ditemukan dalam mempromosikan produk-produknya yaitu kurangnya komunikasi antara masyarakat, pemahaman masyarakat tentang bank syariah masih kurang, sumber daya manusia terbatas, waktu terbatas, dalam mempengaruhi dan meyakinkan nasabah.⁸

3. Penelitian yang dilakukan oleh Irma Fidiyanti (2013), yang berjudul ”Pengaruh Kualitas Layanan ATM Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya ”. Hasil penelitian ini menjelaskan tentang kualitas layanan ATM banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, besarnya pengaruh kualitas layanan ATM banking adalah sebesar 52,8% kemudian sisanya yaitu 47,2% dipengaruhi oleh faktor lain. Besarnya pengaruh kualitas layanan ATM banking meliputi: bukti langsung, kehandalan, tanggapan, jaminan dan empati terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya.⁹

⁸Indra Aldiansyah Amir, Skripsi, *Peran Promosi Produk Terhadap Perkembangan Bank BRI Syariah Kota Palopo*. Jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo, 2017.

⁹Irma Fidiyanti, Skripsi, *Pengaruh Kualitas Layanan ATM Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya*, Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Sunan Ampel, Surabaya, 2013.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Khairah Padu (2018), yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan Warga Tentang Perbankan Syariah Terhadap Minat Memilih Produk Bank BNI Syariah Belopa (Studi Kasus warga Desa Salubua Kecamatan Suli Barat Kabupaten Luwu)”. Hasil penelitian ini menjelaskan tentang penelitian ini menggunakan tiga variabel terikat yaitu pengetahuan definisi (X1), pengetahuan prinsip (X2), pengetahuan produk (X3). berdasarkan persamaan regresi dapat diketahui bahwa faktor pengetahuan yang lebih dominan berpengaruh adalah faktor pengetahuan definisi bank syariah.¹⁰

Tabel 2.1
Ringkasan Penelitian Terdahulu Persamaan dan Perbedaan

No	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Sri Islamiati (2016)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT.Bank BRI Syariah Kantor Cabang Palembang	Persamaan penelitian tersebut dengan penulis yaitu sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan.	Perbedaanya dengan penulis adalah penelitian tersebut kualitas pelayanannya lebih memusatkan pada customer service.
2.	Indra Aldiansya	Peran Promosi Produk Terhadap	Persamaan penelitian tersebut	penelitian tersebut membahas tentang

¹⁰Khairah Padu, Tugas Akhir, *Pengaruh Pengetahuan Warga Tentang Perbankan Syariah Terhadap Minat Memilih Produk Bank BNI Syariah Belopa*. Jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo, 2018.

	h Amir (2017)	Perkembangan Bank BRI Syariah Kota Palopo	sama-sama meneliti di Bank BRI Syariah Kota Palopo.	promosi produk terhadap perkembangan Bank BRI Syariah Kota Palopo.
3.	Irma Fidiyanti (2013)	Pengaruh Kualitas Layanan ATM Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya	Sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan.	Perbedaannya yaitu penelitian tersebut lebih berfokus pada kualitas layanan ATM banking terhadap kepuasan nasabah.
4.	Khariah Padu (2018)	Pengaruh Pengetahuan Warga Tentang Perbankan Syariah Terhadap Minat memilih Produk Bank BNI Syariah Belopa (Studi kasus warga desa Salubua Kecamatan Suli Barat Kabupaten	Persamaan penelitian tersebut yaitu sama-sama meneliti tentang minat terhadap produk.	Perbedaannya yaitu penelitian tersebut membahas tentang pengaruh pengetahuan warga tentang perbankan syariah, sedangkan peneliti membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan.

		Luwu)		
--	--	-------	--	--

B. Kajian Pustaka

1. Bank Syariah

a. Pengertian Bank Syariah

Konsep dasar perbankan sudah ada sejak zaman Babylonia, Yunani dan Romawi, walaupun pada saat itu bentuk praktik perbankan tidak seperti dengan yang ada saat ini, pada awalnya hanya saling tukar dan menukar uang saja kemudian berkembang menjadi usaha menerima tabungan dan menitipkan uang atau meminjamkan uang dengan menggunakan bunga pinjaman. Pada abad ke-20 muncul suatu wacana bahwa perlunya bank syariah yang bebas dari bunga demi melayani kebutuhan umat Muslim yang tidak memperbolehkan adanya penerapan bunga dalam perbankan karena termasuk di dalam riba.¹¹

Bank syariah umumnya merupakan suatu lembaga keuangan dimana usaha pokoknya untuk memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lain di dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang sesuai prinsip-prinsip syariah. Bank syariah adalah suatu sistem perbankan yang pelaksanaan usahanya berdasarkan dengan hukum Islam, yaitu tidak menyimpan atau meminjamkan dana dengan

¹¹M. Nur Rianto Al Arif. *Lembaga Keuangan Syariah Suatu Kajian Teoretis Praktis*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2012), h. 97

menggunakan bunga atau riba, dan serta larangan di dalam berinvestasi pada usaha-usaha yang terlarang atau haram.¹²

Menurut Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah bahwa bank syariah adalah bank yang kegiatan usahanya dijalankan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah yang termasuk dalam kelembagaannya, kegiatan usahanya, hingga proses pelaksanaan kegiatan usaha tersebut. Dimana menurut jenisnya yaitu Bank Umum Syariah (BUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).¹³

Bank syariah tidak hanya bank yang bebas bunga, tetapi mempunyai orientasi pencapaian sejahtera. Secara fundamental ada beberapa karakteristik bank syariah di antaranya yaitu:¹⁴

1. Penghapusan pada riba
2. Pelayanan yang dilakukan adalah untuk kepentingan publik serta menerapkan sasaran sosio-ekonomi Islam.
3. Bank syariah yang sifatnya umum yaitu bank komersial dan bank investasi.
4. Bank syariah juga melakukan evaluasi yang lebih berhati-hati pada permohonan pembiayaan yang berorientasi terhadap penyertaan modal karena bank komersial syariah menerapkan *profit-loss sharing* dalam bisnis atau industri, konsinyasi dan ventura.

¹²Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah: Deskripsi dan Ilustrasi*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2003), h. 98

¹³https://www.bi.go.id/id/perbankan/syariah/Documents/UU_21_08_Syariah.pdf

¹⁴Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media, 2009), h. 67

5. Bagi hasil yang cenderung mempererat hubungan bank syariah dengan pengusaha.
6. Kerangka yang di bangun yaitu untuk membantu bank di dalam mengatasi likuiditasnya dengan memanfaatkan instrumen pasar uang yang ada antar bank syariah dan instrumen bank sentral yang berbasis syariah.

b. Tujuan dan Fungsi Perbankan Syariah

Terdapat beberapa fungsi dan tujuan dari perbankan syariah yaitu sebagai berikut:¹⁵

1. Menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan dan pemerataan kesejahteraan rakyat.
2. Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah (UUS) wajib menjalankan fungsi sosial yaitu membentuk sebuah lembaga baitul mal yang menerima dana dari zakat, sedekah, infak dan hibah ataupun dana sosial lainnya kemudian disalurkan kepada organisasi pengelola zakat.
3. Bank syariah dan Unit Usaha Syariah dapat menghimpun dana sosial yang berasal dari wakaf uang kemudian menyalurkannya kepada organisasi pengelola wakaf sesuai dengan kehendak dari pemberi wakaf. Pelaksanaan fungsi sosial tersebut telah diatur oleh undang-undang.

Tabel 2.2

¹⁵Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah:Teori dan Praktek*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), h. 26

Perbandingan Bank Syariah dan Bank Konvensional¹⁶

Bank Syariah	Bank Konvensional
1. Mengerjakan investasi yang halal.	1. Investasi yang halal dan haram.
2. Berdasarkan dengan prinsip bagi hasil, jual beli, dan sewa.	2. Menggunakan bunga.
3. Profit dan <i>falah oriented</i> .	3. <i>Profit oriented</i> .
4. Hubungan dengan nasabah dengan bentuk kemitraan.	4. Hubungan nasabah dengan bentuk debitur dan kreditur
5. Penghimpunan dan penyaluran dana sesuai dengan fatwa Dewan Pengawas Syariah.	5. Tidak terdapat dewan sejenis.

c. Dasar Hukum Bank Syariah

Dasar hukum bank syariah yaitu mengacu pada ayat suci Al-Qur'an dalam Q.S An-Nisa/4 : 29

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

Terjemahnya :

Wahai orang-orang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh Allah Maha Penyayang kepadamu.¹⁷

¹⁶Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah: Teori dan Praktek*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), h. 34

¹⁷Kementerian Agama RI *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: CV Mikraj Khazanah Ilmu, 2008), h. 52

Maksud dari ayat diatas bahwasanya bank syariah dalam melaksanakan tugasnya tidak boleh menyeleweng dari ajaran islam (batil) namun harus selalu tolong menolong demi menciptakan suatu kesejahteraan. Kita tahu bahwa banyak sekali tindakan ekonomi yang tidak sesuai ajaran islam hal ini terjadi karena beberapa pihak tidak tahan dengan godaan uang serta mungkin memiliki tekanan dalam ekonomi atau yang lain, maka bank syariah harus bisa membentengi mereka agar tidak berbuat sesuatu yang menyeleweng dari ajaran Islam.¹⁸

2. Produk Bank Syariah

a. Produk Penghimpunan Dana (*Funding*)

Kegiatan usaha perbankan syariah di dalam menghimpun dana dari masyarakat dapat dilakukan melalui beberapa cara sebagai berikut:

1. *Wadi'ah* (Titipan)

Al-wadi'ah adalah akad penitipan barang atau jasa antara pihak yang mempunyai barang atau uang dengan pihak yang telah di beri kepercayaan dengan tujuan agar terjaga keamanannya, keselamatannya dan keutuhan barang atau uang tersebut. Berkaitan dengan produk tersebut bank syariah memakai akad *wadi'ah yad dhamanah*, dimana nasabah bertindak sebagai penitip yaitu nasabah memberikan hak kepada bank syariah untuk memanfaatkan harta titipan tersebut. Kemudian bank syariah bertanggung jawab dengan keutuhan harta titipan tersebut dan dapat di kembalikannya kapan saja atas kehendak pemiliknya. Pihak bank boleh memberikan keuntungan yang di peroleh kepada nasabahnya sesuai kesepakatan dan kebijaksanaan pihak bank.

¹⁸<https://dosenekonomi.com.cdn.ampproject.org> *Dasar Hukum Bank Syariah – Undang Undang dan Al-Qur'an*. Diakses pada 07-08-2018

2. *Mudharabah* (Investasi)

Al-mudharabah merupakan akad kerja sama usaha dengan dua pihak, dimana pihak pertama (*shahibul mal*) menyediakan seluruh modal kemudian yang lainnya sebagai pengelola (*mudharib*). Keuntungan usaha akan dibagi sesuai kesepakatan yang telah ada di dalam kontrak sedangkan bila rugi, kerugian akan ditanggung oleh pemilik modal selama kerugian terjadi bukan akibat kelalaian pengelola.¹⁹

Investasi *mudharabah* terbagi atas dua yaitu dapat dilihat sebagai berikut :

a) *Mudharabah Muthlaqah*

Mudharabah muthlaqah, merupakan bentuk kerja sama antara pemilik modal (*shahibul mal*) dan pengelola (*mudharib*) yang cakupannya cukup luas dan tidak mempunyai batasan seperti spesifikasi jenis usaha, waktu, dan daerah bisnis.²⁰ Dalam hal ini, nasabah sepenuhnya mempercayakan kepada pihak bank untuk mengelola dananya pada jenis investasi apa saja selama investasi tersebut tidak bertentangan dengan prinsip dan aturan syariat Islam serta memberikan hasil yang cukup baik kepada nasabah dengan bentuk bagi hasil yang kompetitif.

b) *Mudharabah Muqayyadah*

Mudharabah muqayyadah, yaitu dalam hal ini *mudharib* memiliki batasan seperti jenis usaha, waktu, atau tempat usaha, dengan pembatasan ini mencerminkan kecenderungan umum *shahibul mal* di dalam memasuki jenis

¹⁹Muhammad Arafat Yusmad, *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik*, (Yogyakarta: Cet 1 Budi Utama, 2017), h. 54

²⁰Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah: Teori dan Praktik*, (Jakarta: Gema Insani 2001), h. 95

dunia usaha. Ketika *shahibul mal* memberikan dana kepada *mudharib* telah diikuti berbagai persyaratan.²¹

b. Produk Penyaluran Dana (*Financing*)

Dana yang di himpun oleh bank syariah selanjutnya di salurkan kepada para pihak yang membutuhkan, pembiayaan penyaluran dana oleh bank syariah yang dilakukan melalui beberapa cara sebagai berikut:

1. Pembiayaan *Al-Musyarakah*

Secara umum pembiayaan musyarakah merupakan suatu akad kerjasama antara dua pihak atau lebih di dalam suatu usaha tertentu dan masing-masing pihak dapat memberikan kontribusi dana, dimana keuntungan maupun resiko akan ditanggung kedua belah pihak sesuai kesepakatan yang disepakati.²² Menurut Ascarya adalah kerja sama patungan antara dua pihak atau lebih yang memiliki modal dalam membiayai suatu jenis usaha yang halal dan prduktif dan keuntungan akan dibagi sesuai dengan nisbah yang disepakati.²³

2. Pembiayaan *Mudharabah*

Pembiayaan *mudharabah* adalah akad kerjasama dua pihak atau lebih, dimana *shahibul mal* memberikan dan mempercayakan sejumlah modalnya kepada *mudharib* dengan perjanjian pembagian keuntungan yang telah disepakati.

3. Pembiayaan *Muzara'ah*

²¹M.Nur Rianto Al Arif, *Lembaga Keuangan Syariah Suatu Kajian Teoretis dan Praktis*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2012), h. 141

²²Bidayatul Mujtahid, dalam Muhammad Syafi'i Antonio, 2001, *Bank Syariah Teori dan Praktik*, (Jakarta: Gema Insani), h. 90

²³Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2011), h. 259

Pembiayaan *muzara'ah* merupakan suatu akad kerja sama pengolahan pertanian yaitu pemilik lahan dengan penggarap, dimana pemilik lahan dapat memberikan lahan pertaniannya itu pada penggarap agar dapat ditanami kemudian dipelihara dengan imbalan sesuai hasil panen.

4. Pembiayaan *Murabahah*

Pembiayaan *murabahah* merupakan bentuk pembiayaan yang berupa talangan dana yang dibutuhkan oleh nasabah untuk melakukan suatu pembelian produk dan berkewajiban mengembalikan talangan dana tersebut seluruhnya setelah jatuh tempo beserta keuntungan dari pihak yang memberikan talangan dana yang besarnya sudah disepakati sebelumnya.

5. Pembiayaan *As Salam*

Pembiayaan *as salam* adalah jual beli barang pesanan (*muslam fiik*) antara pembeli (*muslam*) dan penjual (*muslam ilaih*). Spesifikasi dan harga barang pesanan telah di sepakati pada awal akad, dan pembayaran dilakukan di depan secara penuh.

6. Pembiayaan *Istishna*

Pembiayaan *bai'al istishna* adalah jual beli barang (*mashnu'*) antara pemesan (*mustahni'*) dengan penerima pesanan (*shani'*). Spesifikasi dengan harga barang yang sudah di sepakati pada awal akad dengan pembayaran yang dilakukan bertahap sesuai kesepakatan.

7. Pembiayaan Sewa Menyewa (*Ijarah*)

Al-ijarah merupakan suatu akad perpindahan hak guna atas jasa atau barang dengan cara pembayaran upah sewa, tanpa melalui perpindahan kepemilikan (*ownership/milikiyyah*) atas barang tersebut.²⁴

3. Kualitas Pelayanan

Kotler merumuskan kualitas adalah suatu kondisi yang dinamis berhubungan dengan jasa, produk, manusia, hingga proses dan lingkungan yang dapat melebihi atau memenuhi harapan.²⁵ Parasuraman mendefinisikan kualitas sebagai tingkat keunggulan serta pengendalian yang di harapkan, dengan tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Tpijono menjelaskan bahwa apabila jasa yang diterima atau di sarankan sesuai dengan yang di harapkan, kualitas jasa di persepsikan baik dan memuaskan.²⁶ Oleh sebab itu, kualitas mempunyai hubungan yang erat terhadap kepuasan pelanggan, kualitas dapat memberikan dorongan kepada pelanggan agar dapat menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan.

Pelayanan merupakan proses dalam memenuhi kebutuhan seseorang melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pengertian proses disini terbatas di dalam kegiatan manajemen dalam rangka tercapainya tujuan suatu organisasi. Bagi nasabah yang mengutamakan keuntungan atau kemanfaatan yang di peroleh kualitas layanan (*service*) adalah juga faktor yang mempengaruhi mereka memilih sebuah produk. Apabila pelayanan yang di terimanya tidak baik, sudah pasti

²⁴Muhammad Arafat Yusmad, *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik*, (Yogyakarta: Cet 1 Budi Utama, 2017), h. 56-61

²⁵Sangadji Etta Mamang dan Sopiah, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: Andi Offset 2013), h. 99

²⁶Sangadji Etta Mamang dan Sopiah, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: Andi Offset 2013), h. 100

mereka beralih ke produk lain. Sebaliknya, jika pelayanannya baik, mereka tidak akan segan-segan untuk setia pada produk tersebut.

Kualitas pelayanan merupakan suatu alat ukur seberapa bagus tingkat pelayanan yang di berikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Adapun yang termasuk dalam kategori pelayanan adalah bagaimana keramahan pelayanan *customer officer*, kualitas produk yang ditawarkan, kecepatan waktu, memprioritaskan nasabah dan kenyamanan ruang tempat transaksi termasuk juga menjadi pertimbangan nasabah, jaringan kantor yang luas, fasilitas kemudahan atas informasi di bank syariah lainnya serta ketepatan pencatatan merupakan hal yang penting sebagai bukti administrasi dan transaksi kedua belah pihak.

Menurut Parasuraman terdapat lima dimensi yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu:²⁷

a. Berwujud (*tangible*)

Tangible merupakan kemampuan perusahaan di dalam menampilkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Kemampuan dan penampilan, sarana dan prasarana, serta fisik perusahaan, dapat mengandalkan keadaan di lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang telah diberikan. Hal ini meliputi ruang tunggu pelayanan, perlengkapan yang digunakan dan penampilan petugas pelayanan.

b. Keandalan (*reliability*)

Reliability adalah kemampuan perusahaan di dalam memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan konsumen,

²⁷Rambat Lupiyadi, A.Hamdana. *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba empat, 2009), h182.

kehandalan petugas di dalam memberi informasi pelayanan, dalam melancarkan prosedur pelayanan, serta dalam memudahkan teknis pelayanan.

c. Ketanggapan (*responsiviness*)

Responsiviness yaitu suatu kebijakan dalam membantu dan memberikan pelayanan tepat dan cepat kepada para pelanggan dengan penyampaian informasi.

d. Jaminan (*assurance*)

Assurance yaitu pengetahuan pegawai perusahaan, kesopan santunannya serta kemampuannya dalam menciptakan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi kemampuan administrasi petugas pelayanan, kemampuan teknis petugas pelayanan serta kemampuan sosial petugas pelayanan.

e. Empati (*emphaty*)

Emphaty merupakan kepedulian dan pemberian perhatian yang ikhlas yang bersifat individual yang diberikan kepada para pelanggan dengan upaya untuk memahami keinginan konsumen. Hal ini meliputi perhatian petugas pelayanan, kepeduliannya serta keramahannya dalam melayani para pelanggan.

4. Minat Nasabah

a. Pengertian Minat

Dilihat dalam segi bahasa minat berarti “keinginan, gairah atau kecenderungan hati yang tinggi terhadap sesuatu.” Dalam ensiklopedi umum disebutkan bahwa minat adalah “kecenderungan bertindak laku yang terarah pada obyek kegiatan atau pengalaman tertentu”. WJS Poerdarminta dalam kamus Umum Bahasa Indonesia menyatakan bahwa minat adalah perkataan atau

ungkapan, kesukaan (kecenderungan hati) pada sesuatu.²⁸ Minat adalah suatu keadaan dimana seseorang sudah merasa cenderung dan berkeinginan terhadap sesuatu dan berupaya untuk memiliki atau mencapai sesuatu tersebut.

Sedangkan minat menurut Sumarni Suryabrata adalah kecenderungan dalam diri individu untuk tertarik pada sesuatu objek atau menyenangi sesuatu objek.²⁹ Menurut Crow and crow menyatakan bahwa minat sangat berhubungan dengan gaya gerak untuk mendorong seseorang dalam menghadapi sesuatu ataupun berurusan dengan seseorang, benda, kegiatan, serta pengalaman yang dirangsang oleh kegiatan itu sendiri. Minat tidak dibawa sejak lahir melainkan dapat di peroleh kemudian.³⁰ Dalam hal ini yang di maksud dengan minat adalah keinginan nasabah dalam membeli atau memilih suatu produk pada bank syariah. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa minat mempunyai hubungan erat dengan dorongan dalam diri seseorang yang kemudian menimbulkan keinginan untuk berpartisipasi terhadap apa yang di minatnya.

b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi minat seseorang yaitu sebagai berikut:³¹

²⁸W.J.S. Poerdarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: PN. Balai Pustaka, 1984), h. 650

²⁹Sumarni Suryabrata, *Psikologi Kepribadian*, (Jakarta: Rajawali Pers, 1998), h. 109

³⁰ Djaali, *Psikologi Pendidikan*, (Jakarta: Ar-Ruzz Media, 2007), h. 121

³¹ <http://jurnal-sdm.blogspot.com/2011/10/membangun-minat-beli-definisi-faktor>, Denny Bagus, *Jurnal Manajemen*.

1. Perbedaan pekerjaan, yaitu dengan adanya perbedaan pekerjaan seseorang dapat memperkirakan minat terhadap tingkat pekerjaan yang ingin di capainya dan aktivitas yang dilakukan.
2. Perbedaan sosial ekonomi, yaitu seseorang yang memiliki sosial ekonomi yang tinggi akan lebih mudah mencapai apa yang di inginkan dari pada seseorang yang memiliki sosial ekonomi yang rendah.
3. Perbedaan hobi atau kegemaran, yaitu bagaimana seseorang menggunakan waktunya dalam suatu kegiatan.
4. Perbedaan jenis kelamin, yaitu minat wanita akan lebih berbeda dengan minat pria, misalnya dalam pola berbelanja wanita lebih cenderung menggunakan waktu yang lama.
5. Perbedaan usia, artinya usia anak-anak, remaja, hingga dewasa dan orangtua berbeda minatnya terhadap sesuatu.

Selain itu, menurut Ferdinand terdapat beberapa indikator yang dapat mempengaruhi minat yaitu:³²

1. Minat Transaksional, merupakan kecenderungan seseorang di dalam membeli suatu produk.
2. Minat Referensial, merupakan minat yang menggambarkan perilaku seseorang yang mempunyai preferensi utama terhadap produk tersebut.
3. Minat Preferensial, merupakan kecenderungan seseorang dalam mereferensikan suatu produk pada orang lain.

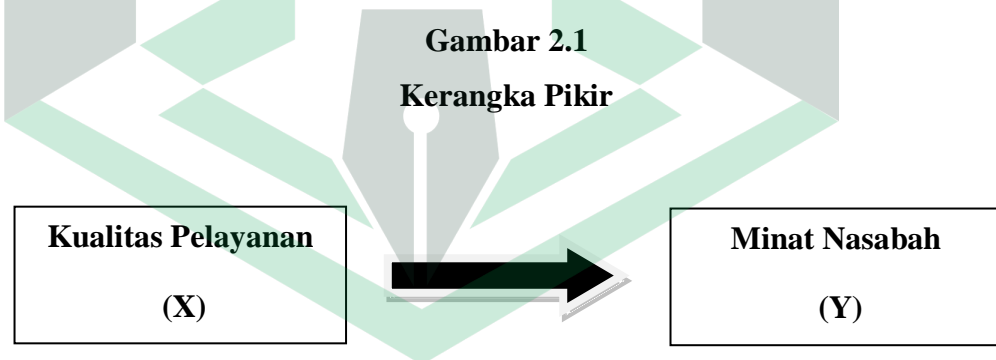
³²Veronika, *Pengaruh Iklan dan Barang Image Terhadap Minat Beli Konsumen*, Skripsi, (Yogyakarta: Universitas Sanata Darma Yogyakarta, 2016) h. 7

4. Minat Eksploratif, yaitu minat ini menggambarkan perilaku seseorang yang selalu mencari informasi mengenai produk yang di minatnya dan mencari infromasi untuk mendukung hal positif dalam produk tersebut.

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan suatu model konseptual bahwa bagaimana teori dapat berhubungan dengan berbagai faktor yang telah di identifikasi sebagai masalah yang penting. Pembahasan kualitas pelayanan terhadap minat nasabah dalam penelitian ini, karena kurangnya nasabah di bank tersebut dan menjelaskan bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan agar dapat menambah minat menjadi nasabah BRI Syariah Kota Palopo.

Berdasarkan kualitas pelayanan yang mempengaruhi minat nasabah dalam pemanfaatan produk bank BRI Syariah Kota Palopo, adapun kerangka pikir yang dapat disajikan sebagai berikut:



Keterangan :

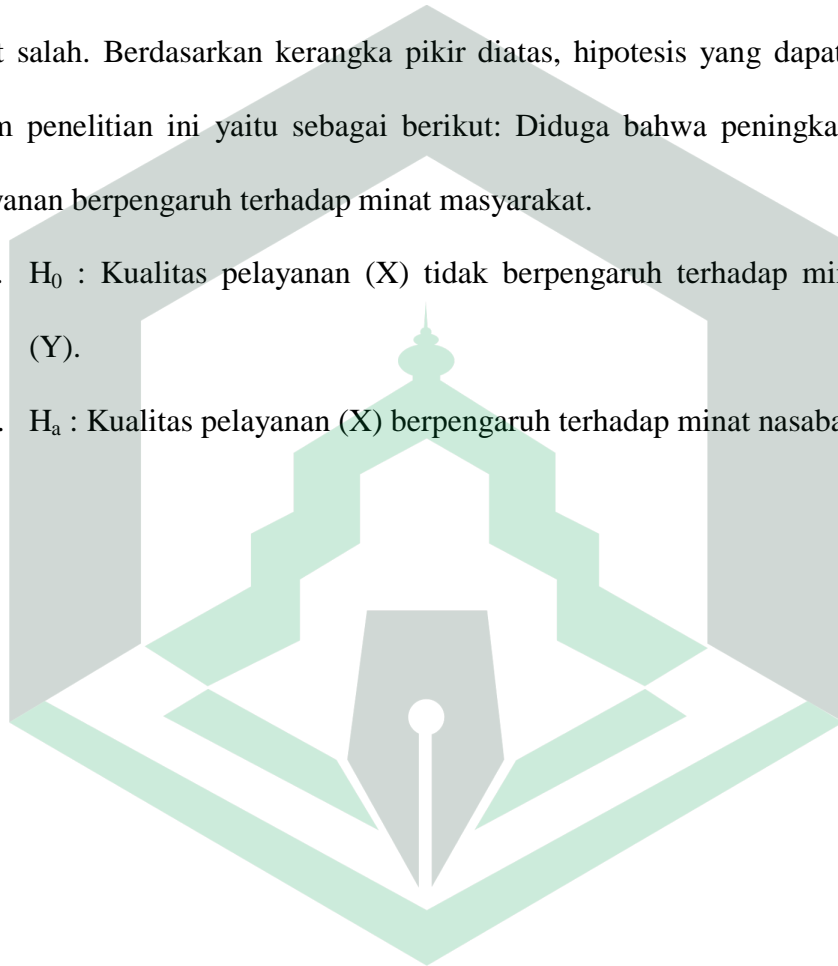
Gambar 2.1 tersebut menjelaskan mengenai kerangka pikir peneliti, yang membahas tentang permasalahan seputar bank BRI Syariah Kota Palopo. Kemudian peneliti berfokus pada dua variabel yang diduga kualitas pelayanan

mempengaruhi minat nasabah dalam pemanfaatan produk BRI Syariah Kota Palopo, yaitu kualitas pelayanan (X) dan minat nasabah (Y).

D. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban yang sifatnya sementara pada suatu permasalahan penelitian yang kemungkinan dapat benar dan kemungkinan juga dapat salah. Berdasarkan kerangka pikir diatas, hipotesis yang dapat disusun di dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut: Diduga bahwa peningkatan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat masyarakat.

- a. H_0 : Kualitas pelayanan (X) tidak berpengaruh terhadap minat nasabah (Y).
- b. H_a : Kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap minat nasabah (Y).





BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang berdasarkan atas filsafat positivisme yang dapat digunakan untuk meneliti pada populasi ataupun sampel tertentu, pengumpulan data digunakan melalui instrumen penelitian, analisis data bersifat statistik atau kuantitatif, dengan tujuan agar dapat menguji hipotesis yang ditetapkan.³³ Peneliti menggunakan metode kuantitatif karena peneliti dapat menghitung seberapa besar pengaruh tingkat kualitas pelayanan terhadap minat nasabah dalam pemanfaatan suatu produk di Bank BRI Syariah Kota Palopo.

B. Lokasi Penelitian

³³Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h.11

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti dapat melakukan kegiatan penelitian untuk memperoleh data-data yang di perlukan. Lokasi penelitian ini dilakukan di BRI Syariah Kota Palopo, Jl. Andi Djemma No. 15 B.

C. Sumber Data

Adapun data yang digunakan di dalam penelitian ini yaitu menggunakan data primer. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber data asli yakni data yang dikumpulkan melalui kuesioer dari lokasi yang diteliti berupa hasil jawaban dari responden. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data primer yaitu data yang diperoleh melalui kuesioner hasil jawaban dari para responden nasabah BRI Syariah Kota Palopo.

D. Populasi Dan Sampel

a. Populasi

Populasi merupakan jumlah seluruh dari unit analisa yang ciri-cirinya akan di duga atau keseluruhan wilayah objek dan subjek penelitian yang ditetapkan untuk di analisis dan ditarik kesimpulan oleh peneliti, serta kejadian atau segala sesuatu yang memiliki karakteristik tertentu.³⁴ Adapun populasi di dalam penelitian ini yaitu nasabah BRI Syariah Kota Palopo dengan jumlah 5.700 nasabah.

b. Sampel

Sampel merupakan bagian dari suatu populasi atau subyek penelitian yang dipilih guna mewakili keseluruhan populasi tersebut. Bila populasi besar kemudian peneliti tidak dapat mempelajari semua yang ada misalnya karena

³⁴Masri Singgarimbun dan Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survey*, (Jakarta: LP3ES,2008), h.152

keterbatasan dana, waktu dan tenaga, maka peneliti bisa menggunakan sampel dari populasi tersebut.³⁵ Penentuan sampel yang digunakan di dalam penelitian ini yaitu teknik *Simple Random Sampling* (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan dengan acak tanpa memperhatikan starata yang ada dalam populasi tersebut. Dan untuk pengambilan sampelnya menggunakan rumus Slovin yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

$$n = \frac{5.700}{1 + 5.700 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{5.700}{1 + 57} = 98,2$$

Keterangan :

n = Sampel

N = Populasi

e = Presesi yang ditetapkan (10%)²

Berdasarkan perhitungan diatas dari jumlah populasi sebanyak 5.700 nasabah diperoleh ukuran sampel sebanyak 98 responden.

E. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan di dalam penelitian ini yaitu menggunakan kuesioner atau angket. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan daftar pertanyaan pada objek penelitian yang bersedia memberikan respon yang sesuai permintaan.

³⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h.120

Kuesioner ialah teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu pasti variabel yang akan diukurnya dan tahu apa yang dapat diharapkan dari responden. Metode yang dilakukan yaitu dengan memberikan kuesioner kepada para responden untuk di jawabnya yakni nasabah BRI Syariah Kota Palopo.

Dimana untuk mengukur kesetujuan dan ketidaksetujuan, yaitu dengan menggunakan Skala Likert yang tersusun atas:

- | | |
|-------------------------------|-----|
| 1. Sangat setuju (SS) | = 5 |
| 2. Setuju (S) | = 4 |
| 3. Ragu-ragu (R) | = 3 |
| 4. Tidak setuju (TS) | = 2 |
| 5. Sangat tidak setuju (STS). | = 1 |

F. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan suatu proses untuk mencari dan menyusun dengan sistematis data yang diperoleh dari hasil kuesioner, catatan lapangan observasi serta dokumentasi, dengan cara mengorganisasikannya ke dalam kategori dan menjabarkannya kemudian membuat kesimpulan yang dapat di pahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan menganalisis data dengan menggunakan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.³⁶

2. Analisis Uji Instrumen

³⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2008), h. 206

a. Uji Validitas

Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau kesahihan suatu instrument, instrument yang valid mempunyai validitas tinggi dan sebaliknya bila tingkat validitas rendah maka instrumen tersebut kurang valid. Suatu instrument dikatakan valid bila dapat menggunakan data-data dari variabel yang diteliti.³⁷ Uji validitas digunakan untuk menguji apakah data kuesioner yang digunakan di dalam penelitian ini valid atau tidak valid dan dapat untuk diteliti.

Hasil uji validitas untuk masing-masing instrumen variabel dapat dijelaskan pada tabel di bawah ini.

Tabel 3.1
Uji Validitas

Variabel	Item	Correted item total correlation	r_{tabel}	Keterangan
Kualitas Pelayanan	KP1	.562**	0,175	Valid
	KP2	.396*	0,175	Valid
	KP3	.633**	0,175	Valid
	KP4	.375*	0,175	Valid
	KP5	.489**	0,175	Valid
	KP6	.542**	0,175	Valid
	KP7	.520**	0,175	Valid
	KP8	.591**	0,175	Valid
	KP9	.574**	0,175	Valid
	KP10	.520**	0,175	Valid
	KP11	.471**	0,175	Valid
	KP12	.507**	0,175	Valid
	KP13	.507**	0,175	Valid
	KP14	.642**	0,175	Valid

³⁷Ridwan, Sunarto, *Pengantar Statistika*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 348

	KP15	.560**	0,175	Valid
	KP16	.709**	0,175	Valid
	KP17	.511**	0,175	Valid
	KP18	.591**	0,175	Valid
	KP19	.601**	0,175	Valid
	MN1	.580**	0,175	Valid
	MN2	.744**	0,175	Valid
	MN3	.880**	0,175	Valid
	MN4	.801**	0,175	Valid
Minat Nasabah	MN5	.782**	0,175	Valid
	MN6	.780**	0,175	Valid
	MN7	.703**	0,175	Valid
	MN8	.786**	0,175	Valid

Sumber: data SPSS yang diolah

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa semua pernyataan yang digunakan dalam kuisioner dinyatakan valid, karena *Corrected Item Correlation* lebih besar dari pada $r_{\text{tabel}} = 0,175$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa uji coba setiap variabel penelitian dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai item pengujian penelitian yang sesungguhnya.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas digunakan untuk dapat mengetahui konsistensi alat ukur yang menggunakan kuesioner. Dan agar bisa mendapatkan tingkat ketetapan alat pengumpul data (instrumen) yang digunakan di dalam penelitian ini. Pengukuran reliabilitas menggunakan metode Alpa Cronbach, jika $(\alpha) > 0,60$ maka reliabilitas pernyataan bisa diterima.³⁸

Tabel 3.2
Uji Reliabilitas

³⁸Setiadji, *Panduan Riset dengan Pendekatan Kuantitatif*, PPS Universitas Muhammadiyah, (Surakarta, 2004), h. 59

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.885	28

Sumber: data SPSS yang diolah

Berdasarkan tabel di atas hasil olah data reliabilitas atas semua butir instrument penelitian diatas menunjukkan bahwa dengan 2 variabel yaitu variabel kualitas pelayanan dan variabel minat nasabah semua dianggap reliabilitas sebab memilikinilai *Cronbach's Alpha* diatas 0,60 sebab nilai *Cronbach's Alpha* yang diperoleh yaitu 0,885.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan agar dapat mengetahui kenormalan suatu data jika belum ada teori yang menyatakan bahwa variabel yang sedang diteliti merupakan variabel yang berdistribusi normal. Dan biasanya untuk menguji data normal digunakan uji kolmogorov-smimov.³⁹

- 1) Perlu dilakukan perhitungan dasar yaitu rata-rata skor dan sekunder deviasi dengan hipotesis sebagai berikut:

$$H_0 = \text{normal}$$

$$H_1 = \text{normal}$$

³⁹Agus Irianto, *Statistik Konsep Dasaran Aplikasi*, (Jakarta: kencana, 2007) h. 52

2) Dari data terkecil diikuti frekuensi masing-masing dan frekuensi kumulatif.

3) Menghitung standar deviasi, dengan rumus:

$$sd^2 = \frac{\Sigma(X-\bar{X})^2}{n-1}$$

$$sd = \sqrt{sd^2}$$

keterangan:

X = nilai masing-masing skor

\bar{X} = rata-rata nilai

4) Menghitung nilai Z skor dari masing-masing skor

5) Menghitung nilai a_1 dan a_2

6) Membandingkan nilai a_1 dengan T tabel dengan criteria sebagai berikut:

H_0 diterima jika $a_1 \leq T_{tabel}$

H_1 diterima jika $a_1 > T_{tabel}$

b. Uji Linieritas

Uji linieritas data merupakan salah satu syarat dilakukannya analisis regresi linier sederhana yaitu untuk mengetahui ada tidaknya hubungan yang linier antara variabel bebas dengan variabel terikat. Apabila data tidak linier maka analisis tidak dapat dilanjutkan. Uji linieritas dilakukan menggunakan uji F. Jika nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka terdapat hubungan linier, sebaliknya jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka tidak terdapat hubungan bersifat linier atau jika nilai sig. Deviation from linearity $> 0,05$ maka terdapat hubungan yang linier antara variabel bebas dan variabel terikat, sebaliknya jika nilai sig. Deviation from

linearity $< 0,05$ maka tidak terdapat hubungan yang linier antara variabel bebas dengan variabel terikat.⁴⁰

c. Uji Heterokedastisitas

Uji Heterokedastisitas memiliki arti terdapat varian dalam model yang tidak sama, hal ini disebabkan variabel yang dipakai mempunyai nilai yang berbeda-beda yang menyebabkan nilai residu yang tidak konstan.⁴¹ Uji ini bertujuan untuk menguji apakah di dalam model regresi terjadi atau terdapat ketidaksamaan varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Metode yang digunakan untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dengan cara melihat grafik *scatterplot* antara *standardized predicted value* (ZPREED) dengan *studentized residual* (SRESID) Untuk mendeteksi heteroskedastisitas dapat melihat grafik dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik dimana sumbu y menyebar diatas dan dibawah angka 0.

4. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis digunakan yaitu agar dapat mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

a. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi sederhana merupakan sebuah metode pendekatan dalam suatu pemodelan hubungan antara satu variabel dependen dan satu variabel

⁴⁰Agus Irianto, *Statistik Konsep Dasaran Aplikasi*, (Jakarta: kencana, 2007), h. 68

⁴¹Suliyanto, *Uji Asumsi Klasik*, <https://www.scribd.com/presentation/91823934/Uji-asumsi-klasik-20091>, hal 8. diakses tanggal (27 Desember 2018)

independen.⁴² Dengan model yang digunakan untuk analisis regresi sederhana yaitu:⁴³

$$Y = a + bX$$

Dimana :

Y = nilai dari variabel dependen (minat nasabah dalam pemanfaatan produk BRI Syariah Kota Palopo)

X = nilai dari variabel independen (kualitas pelayanan)

a = konstanta, yaitu nilai Y jika X=0

b = nilai dari variabel independen.

b. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi atau yang biasa dikenal dengan simbol r^2 merupakan proporsi variabelitas dalam suatu data yang dihitung didasarkan pada model statistik. Koefisien determinasi bertujuan yaitu untuk mengetahui seberapa jauh variasi variabel independen dapat menerangkan dengan baik variasi variabel dependen. Nilai koefisien ini antara 0 dan 1 jika hasilnya lebih mendekati angka 0 maka kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel sangat terbatas. Namun jika hasil mendekati 1 maka variabel independent memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependent.

c. Uji Parsial (uji T)

⁴²<http://www.globalstatistik.com/analisis-regresi-sederhana>

⁴³Purbayu Budi Santosa dan MS.Ashari, *Analisis Statistik dengan Microsoft Excel dan SPSS*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2005), h 130.

Uji ini digunakan untuk menguji seberapa jauh pengaruh variabel independent yang digunakan dalam penelitian ini secara individual dalam menerangkan variabel dependent secara parsial. Dasar pengambilan keputusan digunakan uji T, jika nilai probabilitas signifikansi $> 0,05$ maka hipotesis ditolak. Hipotesis ditolak mempunyai arti bahwa variabel independent tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependent. Sebaliknya, jika nilai probabilitas signifikan $< 0,05$ maka hipotesis diterima. Hipotesis diterima mempunyai arti bahwa variabel independent berpengaruh signifikan terhadap variabel dependent.



A. Hasil Penelitian

1. Sejarah Berdirinya BRI Syariah

BRI Syariah Kota Palopo berdiri pada 6 Januari 2014. Jauh hari sebelum berdirinya, telah ada observasi yang dilakukan oleh pihak BRI Syariah pusat diberbagai wilayah yang ada di Indonesia, salah satunya adalah wilayah Kota Palopo. melihat geliat pertumbuhan perekonomian di Kota Palopo yang cukup

signifikan menurut pandangan mereka dan perkembangan bisnis yang semakin pesat di kota palopo maka pihak BRI Syariah pusat melalui cabangnya di makassar memutuskan untuk membuka kantor cabang pembantu (KCP) di Kota Palopo sebagai bentuk pengembangan bisnis dan memenuhi permintaan masyarakat Kota Palopo terhadap urusan keuangan.

Selama berdirinya BRI Syariah Kota Palopo sampai sekarang di nilai berkembang cukup signifikan kearah positif, dalam arti mulai dari berdirinya sampai sekarang terus bertambah nasabah dan profitnya. Terbukti pada tahun pertama sebagai proses pengenalan (promosi) yang tentu orientasi tidak fokus terhadap keuntungan, namun lebih kepada pengenalan produk di tengah masyarakat yang eksistensinya sebagai salah satu bank berbasis Syariah di Kota Palopo.

2. Visi dan Misi

BRI Syariah Kota Palopo tidak memiliki visi dan misi tersendiri dalam internalnya, secara keseluruhan BRI Syariah visi dan misi yang sama yaitu:

1) Visi:

Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah duntuk kehidupan lebih bermakna.

2) Misi:

- a. Memahami berbagai keragaman individu dan mengkaomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.

- b. Menyediakan produk serta layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip syariah.
- c. Menyediakan akses yang nyaman sebagai sarana kapanpun dan dimana pun.
- d. Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketentraman pikiran.

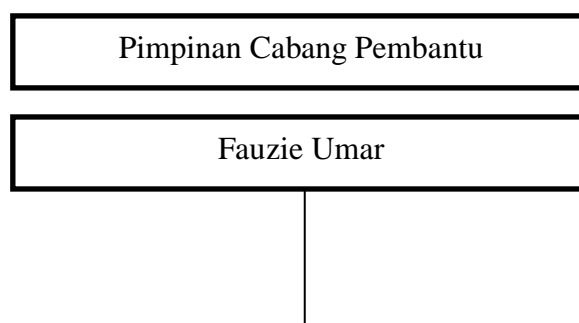
3. Sturuktur Organisasi BRI Syariah Kota Palopo

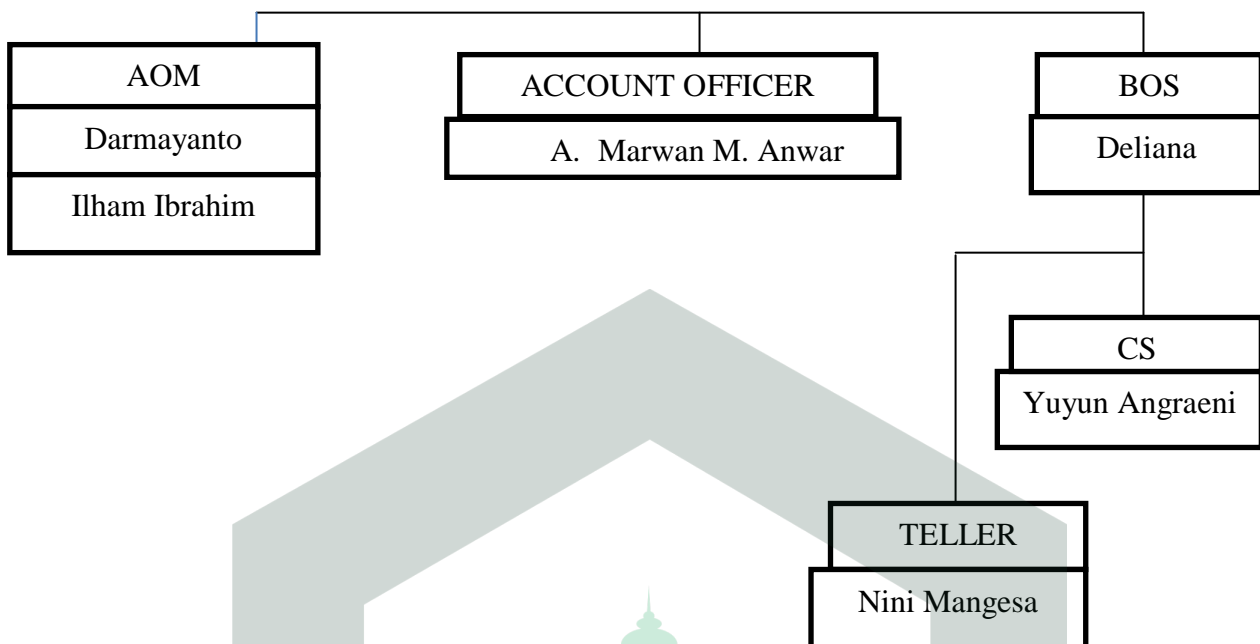
Secara struktur BRI Syariah Kota Palopo tidak mempunyai otonomi untuk mengambil keputusan atas sesuatu yang bersifat non teknik dalam operasionalnya harus ditembus ke kantor cabang Makassar atau langsung ke kantor pusat yang ada di Jakarta.

Struktur organisasi menggambarkan pembagian kerja, wewenang antara orang atau unit-unit dalam organisai. Struktur organisasi merupakan salah satu faktor yang turut mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah di tetapkan.

Adapun struktur organisasi BRI Syariah Kota Palopo Jl. Andi Djemma No. 15 B Kel. Amassangan Kec. Kota Palopo Sulawesi Selatan adalah sebagai berikut:

Gambar 4.1
Struktur Organisasi BRI Syariah Kota Palopo





Dalam struktur internal BRI Syariah Kota Palopo ada lima unsur di dalamnya yaitu pimpinan, supervisor, Unit RIS 1, Lini bisnis / marketing, dan operasional. Dimana pimpinan mempunyai garis komando langsung terhadap supervisor, Unit RIS 1, dan Lini bisnis / marketing. Sedangkan supervisor membawahi bidang operasional. Dimana bidang operasional sedikitnya mempunyai empat bagian yang masing-masing berbeda kerjanya yaitu: staf, penunjang, pelaksanaan operasional, costumer service, dan teller.

B. Deskripsi Data Responden

Penelitian ini dilakukan di BRI Syariah Kota Palopo dengan populasi penelitian adalah nasabah bank tersebut yang berjumlah 98 orang. Demikian akan disajikan deskripsi data responden berdasarkan karakteristiknya sebagai berikut :

1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Berikut ini adalah data berdasarkan dengan jenis kelamin responden nasabah BRI Syariah Kota Palopo :

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
Laki – laki	43	48%
Perempuan	46	52%
Total	89	100%

Sumber: data primer yang di olah, 2019

Berdasarkan hasil olahan data pada tabel 4.1 mengenai karakteristik responden yang berdasarkan jenis kelamin dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak adalah perempuan yang berjumlah 46 orang atau 52 persen dan laki-laki sebanyak 43 orang atau 48 persen.

2. Karakteristik Berdasarkan Umur

Adapun karakteristik responden berdasarkan dengan umurnya dapat dilihat melalui tabel berikut ini:

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Usia	Jumlah	Presentase
18-30 Tahun	53 Orang	60%
31-45 Tahun	36 Orang	40%
Total	89	100%

Sumber: Data primer diolah, 2019

Berdasarkan hasil olahan data mengenai karakteristik responden yang berdasarkan dengan umur pada tabel 4.2, maka jumlah responden terbesar adalah responden yang berumur antara 18-30 tahun yakni sebanyak 53 orang atau 60

persen sehingga dapat dikatakan bahwa rata-rata masyarakat yang berminat untuk memanfaatkan produk BRI Syariah Kota Palopo di dominasi berumur 18-30 tahun. Sedangkan nasabah yang berumur 31-45 tahun yaitu sebanyak 36 orang atau 40 persen.

3. Karakteristik Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan dengan jenis pekerjaannya dapat dilihat melalui tabel berikut ini:

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Jumlah	Presentase (%)
PNS	17	19%
Pegawai Swasta	18	20%
Pedagang	9	10%
Petani / Nelayan	0	0
Pensiun	0	0
Ibu Rumah Tangga	11	12%
Mahasiswa	34	38%
Total	89	100%

Sumber: Data primer yang di olah, 2019

Berdasarkan tabel 4.3 mengenai karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaannya, maka dapat dilihat bahwa jumlah responden terbesar adalah Mahasiswa yaitu sebanyak 34 orang atau sekitar 38 persen dan lainnya diikuti oleh Pegawai Swasta sebanyak 18 orang atau 20 persen, PNS 17 orang atau 19 persen, Ibu Rumah Tangga 11 orang atau 12 persen dan Pedagang 9 orang atau 10 persen.

4. Karakteristik Berdasarkan Pendapatan

Pendapatan dalam penelitian ini merupakan sejumlah uang yang diperoleh responden. Responden dalam penelitian ini memiliki pendapatan masing-masing yang berasal dari PNS, Pegawai Swasta, Pedagang, Petani/Nelayan, IRT dan Mahasiswa.

Data pendapatan responden berdasarkan angket dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

Pendapatan	Jumlah	Presentase (%)
Kurang dari Rp. 500.000	41	46%
Rp. 500.000 sd Rp. 1.000.000	0	0
Rp. 1.000.000 sd Rp. 2.000.000	13	15%
Rp. 2.000.000 sd Rp. 5.000.000	26	29%
Lebih dari Rp. 5.000.000	9	10%
Total	89	100%

Sumber: Data primer yang di olah, 2019

Berdasarkan dengan olahan data pada tabel 4.4 tentang karakteristik responden berdasarkan pendapatannya, maka dapat dilihat bahwa jumlah pendapatan yang paling banyak di dominasi oleh pendapatan kurang dari Rp. 500.000 yaitu 41 orang atau sekitar 46 persen dan pendapatan Rp. 500.000 sd Rp. 1.000.000 tidak ada responden yang memiliki pendapatan tersebut atau 0 persen responden.

C. Analisis Data

1. Deskriptif Variabel Penelitian

a. Analisis indeks jawaban responden terhadap variabel kualitas pelayanan

(X)

Tabel 4.5
Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Total
		SS	S	N	TS	STS	
1	BRI Syariah memiliki fasilitas yang lengkap, nyaman, dan bersih untuk digunakan (misalnya mesin ATM, ruang tunggu, tempat parkir, dll)	24 27%	52 59%	6 7%	7 7%	-	100%
2	Menunjukkan penampilan yang menarik serta profesionalitas karyawan	22 25%	67 75%	-	-	-	100%
3	Karyawan menciptakan suasana nyaman dan menyenangkan dengan memberi senyum dan salam	20 23%	60 67%	3 3%	6 7%	-	100%
4	BRI Syariah melayani semua nasabah dengan pelayanan yang sama sepanjang hari	18 20%	65 73%	6 7%	-	-	100%
5	BRI Syariah melayani nasabah sejak pertama kali datang	15 17%	61 69%	12 13%	1 1%	-	100%
6	BRI Syariah selalu tepat waktu atau layanan sesuai jadwal	20 22%	53 60%	10 11%	6 7%	-	100%
7	BRI Syariah menginformasikan kepada nasabah tentang produknya	17 19%	57 64%	9 10%	6 7%	-	100%
8	Karyawan BRI Syariah mengetahui kebutuhan nasabah	12 13%	62 69%	14 16%	2 2%	-	100%

9	Karyawan BRI Syariah melayani transaksi dengan cepat, tepat, dan efisien	19 22%	57 64%	10 11%	3 3%	-	100%
10	Karyawan BRI Syariah menanggapi masalah nasabah dengan segera	10 11%	60 68%	11 12%	8 9%	-	100%
11	Nasabah mudah memperoleh informasi	13 14%	64 72%	8 9%	4 5%	-	100%
12	BRI Syariah menjamin keamanan nasabah dalam bertransaksi	23 26%	53 60%	10 11%	3 3%	-	100%
13	BRI Syariah dapat menyimpan data dengan benar dan akurat	27 30%	54 61%	8 9%	-	-	100%
14	BRI Syariah dapat menanamkan kepercayaan dan rasa aman kepada nasabah	27 30%	55 62%	7 8%	-	-	100%
15	Karyawan memiliki keterampilan serta pengetahuan sesuai dengan bidangnya	32 36%	50 56%	7 8%	-	-	100%
16	Karyawan BRI Syariah bersikap ramah, sopan dan santun dalam melayani nasabah	35 39%	52 59%	2 2%	-	-	100%
17	Karyawan BRI Syariah selalu siap memenuhi permintaan nasabah	18 21%	59 66%	10 11%	2 2%	-	100%
18	Karyawan BRI Syariah bersikap sabar dalam menghadapi nasabah	25 28%	62 70%	2 2%	-	-	100%
19	Karyawan bank BRI Syariah bersikap simpati terhadap permasalahan nasabah	14 16%	55 62%	18 20%	2 2%	-	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Pada tabel 4.5 tersebut menjelaskan tanggapan mengenai variabel kualitas pelayanan menunjukkan bahwa untuk pernyataan BRI Syariah memiliki fasilitas

yang lengkap, nyaman, dan bersih untuk digunakan, responden yang memberikan jawaban sangat setuju 24 orang atau 27 persen, responden yang memberikan jawaban setuju 52 orang atau 59 persen, responden yang memberikan jawaban netral 6 orang atau 7 persen dan responden yang memberikan jawaban tidak setuju 7 orang atau 7 persen.

Kemudian untuk pernyataan menunjukkan penampilan yang menarik serta profesionalitas karyawan, responden yang memberikan jawaban sangat setuju 22 orang atau 25 persen dan responden yang memberikan jawaban setuju 67 orang atau 75 persen.

Kemudian untuk pernyataan karyawan menciptakan suasana nyaman dan menyenangkan dengan memberi senyum dan salam, responden yang memberikan jawaban sangat setuju 20 orang atau 23 persen, responden yang memberikan jawaban setuju 60 orang atau 67 persen, responden yang memberikan jawaban netral 3 orang atau 3 persen dan responden yang memberikan jawaban tidak setuju 6 orang atau 7 persen.

Kemudian untuk pernyataan BRI Syariah melayani semua nasabah dengan pelayanan yang sama sepanjang hari, responden yang memberikan jawaban sangat setuju 8 orang atau 20 persen, responden yang memberikan jawaban setuju 65 orang atau 73 persen dan responden yang memberikan jawaban netral 6 orang atau 7 persen.

Kemudian untuk pernyataan BRI Syariah melayani nasabah sejak pertama kali datang, responden yang memberikan jawaban sangat setuju 15 orang atau 17 persen, responden yang memberikan jawaban setuju 61 orang atau 69 persen,

responden yang memberikan jawaban netral 12 orang atau 13 persen dan responden yang memberikan jawaban tidak setuju 1 orang atau 1 persen .

Kemudian untuk pernyataan BRI Syariah selalu tepat waktu atau layanan sesuai jadwal, responden yang memberikan jawaban sangat setuju 20 orang atau 22 persen, responden yang memberikan jawaban setuju 53 orang atau 60 persen, responden yang memberikan jawaban netral 10 orang atau 11 persen dan responden yang memberikan jawaban tidak setuju 6 orang atau 7 persen.

Kemudian untuk pernyataan BRI Syariah menginformasikan kepada nasabah tentang produknya, responden yang memberikan jawaban sangat setuju 17 orang atau 19 persen, responden yang memberikan jawaban setuju 57 orang atau 64 persen, responden yang memberikan jawaban netral 9 orang atau 10 persen dan responden yang memberikan jawaban tidak setuju 6 orang atau 7 persen.

Kemudian untuk pernyataan karyawan BRI Syariah mengetahui kebutuhan nasabah, responden yang memberikan jawaban sangat setuju 12 orang atau 13 persen, responden yang memberikan jawaban setuju 62 orang atau 69 persen, responden yang memberikan jawaban netral 14 orang atau 16 persen dan responden yang memberikan jawaban tidak setuju 2 orang atau 2 persen.

Kemudian untuk pernyataan karyawan BRI Syariah melayani transaksi dengan cepat, tepat, dan efisien, responden yang memberikan jawaban sangat setuju 9 orang atau 21,34 persen, responden yang memberikan jawaban setuju 57 orang atau 64 persen, responden yang memberikan jawaban netral 10 orang atau

11 persen dan responden yang memberikan jawaban tidak setuju 3 orang atau 3 persen.

Kemudian untuk pernyataan karyawan BRI Syariah menanggapi masalah nasabah dengan segera, responden yang memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 10 orang atau 11 persen, responden yang memberikan jawaban setuju sebanyak 60 orang atau 67 persen, responden yang memberikan jawaban netral sebanyak 11 orang atau 12 persen dan responden yang memberikan jawaban tidak setuju sebanyak 8 orang atau 9 persen.

Kemudian untuk pernyataan nasabah mudah memperoleh informasi, responden yang memberikan jawaban sangat setuju 13 orang atau 16 persen, responden yang memberikan jawaban setuju 64 orang atau 72 persen, responden yang memberikan jawaban netral 8 orang atau persen dan responden yang memberikan jawaban tidak setuju 4 orang 5 persen.

Kemudian untuk pernyataan BRI Syariah menjamin keamanan nasabah dalam bertransaksi, responden yang memberikan jawaban sangat setuju 23 orang atau 26 persen, responden yang memberikan jawaban setuju 53 orang atau 60 persen, responden yang memberikan jawaban netral 10 orang atau 11 persen dan responden yang memberikan jawaban tidak setuju 3 orang atau 3 persen.

Kemudian untuk pernyataan BRI Syariah dapat menyimpan data dengan benar dan akurat, responden yang memberikan jawaban sangat setuju 27 orang atau 30 persen, responden yang memberikan jawaban setuju 54 orang 61 persen dan responden yang memberikan jawaban netral 8 orang atau 9 persen.

Kemudian untuk pernyataan BRI Syariah dapat menanamkan kepercayaan dan rasa aman kepada nasabah, responden yang memberikan jawaban sangat setuju 27 orang atau 30 persen, responden yang memberikan jawaban setuju 55 orang atau 62 persen dan responden yang memberikan jawaban netral 7 orang atau 8 persen.

Kemudian untuk pernyataan karyawan memiliki keterampilan serta pengetahuan sesuai dengan bidangnya, responden yang memberikan jawaban sangat setuju 32 orang atau 36 persen, responden yang memberikan jawaban setuju 50 orang atau 56 persen dan responden yang memberikan jawaban netral 7 orang atau 8 persen.

Kemudian untuk pernyataan karyawan BRI Syariah bersikap ramah, sopan dan santun dalam melayani nasabah, responden yang memberikan jawaban sangat setuju 35 orang atau 39 persen, responden yang memberikan jawaban setuju 52 orang atau 59 persen dan responden yang memberikan jawaban netral 2 orang 2 persen.

Kemudian untuk pernyataan karyawan BRI Syariah selalu siap memenuhi permintaan nasabah, responden yang memberikan jawaban sangat setuju 18 orang atau 21 persen, responden yang memberikan jawaban setuju 59 orang atau 66 persen, responden yang memberikan jawaban netral 10 orang atau 11 persen dan responden yang memberikan jawaban tidak setuju 2 orang atau 2 persen.

Kemudian untuk pernyataan karyawan BRI Syariah bersikap sabar dalam menghadapi nasabah, responden yang memberikan jawaban sangat setuju 25

orang atau 28 persen, responden yang memberikan jawaban setuju 62 orang atau 70 persen dan responden yang memberikan jawaban netral 2 orang atau 2 persen.

Kemudian untuk pernyataan karyawan BRI Syariah bersikap simpati terhadap permasalahan nasabah, responden yang memberikan jawaban sangat setuju 14 orang atau 16 persen, responden yang memberikan jawaban setuju 55 orang 62 persen, responden yang memberikan jawaban netral 18 orang atau 20 persen dan responden yang memberikan jawaban tidak setuju 2 orang atau 2 persen.

b. Analisis indeks jawaban responden terhadap minat nasabah (Y)

Tabel 4.6
Deskripsi Variabel Minat Nasabah

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Total
		SS	S	KS	TS	STS	
1	Saya akan menjadi nasabah dan terus menabung secara berkesinambungan di bank BRI Syariah Kota Palopo	11 12%	46 52%	24 27%	8 9%	-	100%
2	Saya menyukai dan tertarik dengan berbagai ragam produk yang ada	7 8%	63 71%	16 18%	3 3%	-	100%
3	Saya menyarankan kepada teman, saudara dan keluarga, maupun orang lain untuk menjadi nasabah BRI Syariah Kota Palopo	12 13%	59 66%	13 15%	5 6%	-	100%
4	Saya memberitahukan tentang produk yang ada pada BRI Syariah	9 10%	61 68%	14 16%	5 6%	-	100%
5	Saya akan menjadikan BRI Syariah sebagai prioritas utama	5 6%	33 37%	25 28%	26 29%	-	100%

	dibandingkan dengan bank lain						
6	Saya tidak terpengaruh oleh tawaran bank lain	3 3%	24 27%	31 35%	31 35%	-	100%
7	Saya selalu mencari informasi tentang penawaran yang ada pada BRI Syariah Kota Palopo	10 11%	54 61%	22 25%	3 3%	-	100%
8	Saya akan memakai berbagai produk yang ditawarkan	7 8%	41 46%	32 36%	9 10%	-	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Dalam tabel 4.6 tersebut menjelaskan tanggapan mengenai variabel minat nasabah menunjukkan bahwa untuk pernyataan saya akan menjadi nasabah dan terus menabung secara berkesinambungan di BRI Syariah Kota Palopo, responden yang memberikan jawaban sangat setuju 11 orang atau 12 persen, responden yang memberikan jawaban setuju 46 orang atau 52 persen, responden yang memberikan jawaban netral 23 orang atau 27 persen dan responden yang memberikan jawaban tidak setuju 8 orang atau 9 persen.

Kemudian untuk pernyataan saya menyukai dan tertarik dengan berbagai ragam produk yang ada, responden yang memberikan jawaban sangat setuju 7 orang atau 8 persen , responden yang memberikan jawaban setuju 63 orang atau 71 persen, responden yang memberikan jawaban netral 16 orang atau 18 persen dan responden yang memberikan jawaban tidak setuju 3 orang atau 3 persen.

Kemudian untuk pernyataan saya menyarankan kepada teman, saudara dan keluarga, maupun orang lain untuk menjadi nasabah BRI Syariah Kota Palopo, responden yang memberikan jawaban sangat setuju 12 orang atau 13 persen,

responden yang memberikan jawaban setuju 59 orang atau 66 persen, responden yang memberikan jawaban netral 13 orang atau 15 persen dan responden yang memberikan jawaban tidak setuju 5 orang atau 6 persen.

Kemudian untuk pernyataan saya memberitahukan tentang produk yang ada pada BRI Syariah, responden yang memberikan jawaban sangat setuju 9 orang atau 10 persen, responden yang memberikan jawaban setuju 61 orang atau 68 persen, responden yang memberikan jawaban netral 14 orang atau 16 persen dan responden yang memberikan jawaban tidak setuju 5 orang atau 6 persen.

Kemudian untuk pernyataan saya akan menjadikan BRI Syariah sebagai prioritas utama dibandingkan dengan bank lain, responden yang memberikan jawaban sangat setuju 5 orang atau 6 persen, responden yang memberikan jawaban setuju 33 orang atau 37 persen, responden yang memberikan jawaban netral 25 orang atau 28 persen dan responden yang memberikan jawaban tidak setuju 26 orang atau 29 persen.

Kemudian untuk pernyataan saya tidak terpengaruh oleh tawaran bank lain, responden yang memberikan jawaban sangat setuju 3 orang atau 3 persen, responden yang memberikan jawaban setuju 24 orang atau 27 persen, responden yang memberikan jawaban netral 31 orang atau 35 persen dan responden yang memberikan jawaban tidak setuju 31 orang atau 35 persen.

Kemudian untuk pernyataan saya selalu mencari informasi tentang penawaran yang ada pada BRI Syariah Kota Palopo, responden yang memberikan jawaban sangat setuju 10 orang atau 11 persen, responden yang memberikan jawaban setuju 54 orang atau 61 persen, responden yang memberikan jawaban

netral 22 orang atau 25 persen dan responden yang memberikan jawaban tidak setuju 3 orang atau 3 persen.

Kemudian untuk pernyataan saya akan memakai berbagai produk yang ditawarkan, responden yang memberikan jawaban sangat setuju 7 orang atau 7,86 persen, responden yang memberikan jawaban setuju 41 orang atau 46,6 persen, responden yang memberikan jawaban netral 32 orang atau 35,95 dan responden yang memberikan jawaban tidak setuju 9 orang atau 10,11 persen.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas yaitu untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi normal, jadi uji normalitas bukan dilakukan pada masing-masing variabel tetapi pada nilai residualnya. Uji normalitas pada model regresi digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Salah satu metode uji normalitas yaitu dengan uji *One Sample Kolmogrov Smirnov*.

One Sample Kolmogrov Smirnov digunakan untuk mengetahui distribusi data apakah mengikuti distribusi normal, passion, uniform, atau exponential. Dalam hal ini untuk mengetahui apakah distribusi residual terdistribusi secara normal atau tidak. Dengan pengujian residual berdistribusi normal jika nilai signifikan $> 0,05$. Untuk analisisnya dengan menggunakan SPSS versi 22 dapat dilihat pada tabel "*One Sample Kolmogrov Smirnov*"

Tabel 4.7

Hasil Uji Normalitas "*One Sample Kolmogrov Smirnov*"

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		89
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,93473771
Most Extreme Differences	Absolute	,067
	Positive	,053
	Negative	-,067
Test Statistic		,067
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: data SPSS yang di olah

Berdasarkan tampilan output *One Sample Kolmogrov Smirnov test* pada tabel 4.7 diketahui bahwa nilai signifikan (Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200 karena lebih besar dari 0,05 yaitu ($0,200 > 0,05$), maka nilai residual tersebut telah normal.

b. Uji Linieritas

Uji linieritas dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan yang linier antara variabel bebas dengan variabel terikat. Antara variabel bebas dengan variabel terikat dikatakan linier apabila kenaikan skor yang terjadi pada variabel bebas diikuti dengan kenaikan skor pada variabel terikat. Rumus yang digunakan untuk menguji linieritas adalah uji F. Jika nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka terdapat hubungan linier, sebaliknya jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka tidak terdapat

hubungan bersifat linier atau jika nilai sig. deviation from linearity $> 0,05$ maka terdapat hubungan yang linier antara variabel bebas dan variabel terikat, sebaliknya jika nilai sig. deviation from linearity $< 0,05$ maka tidak terdapat hubungan yang linier antara variabel bebas dengan variabel terikat. Hasil uji linier diperoleh melalui bantuan program aplikasi statistik yaitu dengan SPSS versi 22. Berikut hasil uji linearitas.

Tabel 4.8
Hasil Uji Linieritas

ANOVA Table						
		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Minat Nasabah * Kualitas Pelayanan	Between Groups (Combined)	570,471	24	23,770	1,407	,141
	Linearity	289,547	1	289,547	17,134	,000
	Deviation from Linearity	280,924	23	12,214	,723	,805
	Within Groups	1081,506	64	16,899		
	Total	1651,978	88			

Sumber: data SPSS yang di olah

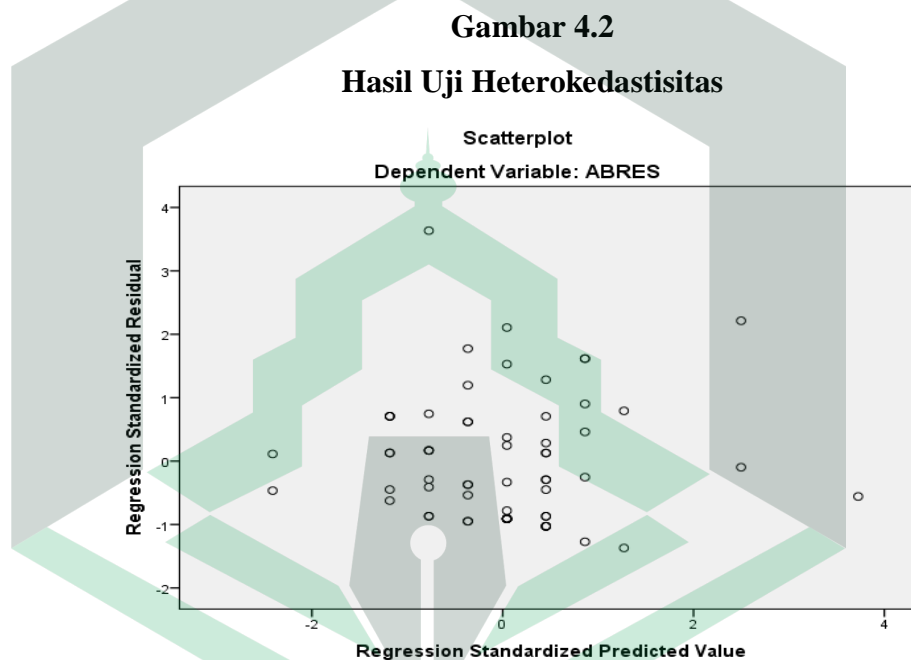
Berdasarkan tabel 4.8 tersebut uji linieritas dapat diketahui bahwa nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ yaitu ($0,723 < 3,10$) atau nilai sig. $> 0,05$ yaitu ($0,805 > 0,05$), maka data tersebut linier sehingga uji hipotesis menggunakan analisis regresi dapat dilanjutkan.

c. Uji Heterokedastisitas

Metode heterokedastisitas dengan melihat pola titik-titik pada scatterplot regresi. Metode ini dilakukan dengan cara melihat grafik scatterplot antara standardized predicted value (ZPREED) dengan studentized residual (SRESID), ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SPRESID dan ZPREED

dimana sumbu Y adalah adalah Y yang telah diprediksi dan sumbu X adalah residual ($Y \text{ prediksi} - Y \text{ sesungguhnya}$), dasar pengambilan keputusan yaitu :

- 1) Jika pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (gelombang, melebur kemudian menyempit), maka terjadi heteroskedastistas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastistas



Berdasarkan gambar 4.2 hasil uji heterokedastisitas tersebut, tidak menunjukkan suatu pola selain itu titik terbesar dibawah dan diatas angka 0. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastistas.

3. Analisis Uji Hipotesis

a. Persamaan Regresi Linier Sederhana

Metode regresi sederhana ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar tingkat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap minat nasabah dalam

pemanfaatan produk BRI Syariah Kota Palopo. Untuk itu, hasil uji regresi linier sederhana dapat dilihat berdasarkan tabel berikut :

Tabel 4.9
Hasil Persamaan Regresi Linier Sederhana

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	6,831	5,108		1,338
	Kualitas Pelayanan	,282	,066	,419	4,300

a. Dependent Variable: Minat Nasabah
Sumber: data SPSS yang di olah

Berdasarkan tabel 4.9 tersebut dapat diketahui bahwa nilai koefesien dari persamaan regresi. Persamaan regresi sederhana yang digunakan adalah :

$$Y = a + bX$$

Keterangan

Y = Minat Nasabah

X = Kualitas Pelayanan

a = Intersept

b = Koefesien regresi (slop)

Dari tabel tersebut didapatkan model persamaan regresi :

$$Y = 6,831 + 0,282 X$$

Koefesien-koefesien persamaan regresi linier sederhana diatas dapat diartikan koefesien regresi untuk konstan sebesar 6,831.

b. Koefesien Determinasi

Koefesien determinasi (R^2) dari hasil regresi sederhana menunjukkan seberapa besar variabel dependen (minat nasabah) di pengaruhi oleh variabel independen (kualitas pelayanan). Koefesien determinasi akan menjelaskan seberapa besar perubahan atau variasi suatu variabel bisa dijelaskan oleh perubahan atau variasi pada variabel lain.

Nilai koefesien ini antara 0 dan 1 jika hasil lebih mendekati angka 0 berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel amat terbatas. Tapi jika mendekati 1 berarti variabel-variabel independent memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Hasil uji koefesien determinasi (R^2) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.10
Hasil Koefesien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,419 ^a	,175	,166	3,95729

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Minat Nasabah

Sumber: data SPSS yang diolah

Berdasarkan data tersebut, diperoleh koefesien determinasi (R^2) sebesar 0,175 atau sekitar (18%). Hal ini menunjukkan bahwa dengan menggunakan model regresi yang di dapatkan dimana variabel independen yaitu kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap minat nasabah dalam pemanfaatan produk BRI Syariah Kota Palopo hanya sebesar 18%. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh tingkat kualitas pelayanan terhadap minat nasabah dalam pemanfaatan

produk BRI Syariah Kota Palopo hanya sedikit. Sedangkan sisanya 82,5% dijelaskan dengan faktor atau variabel lain yang tidak diketahui dan tidak termasuk dalam analisis regresi ini.

c. Uji T

Uji ini digunakan untuk menguji seberapa jauh pengaruh variabel independent yang digunakan di dalam penelitian ini secara individual dalam menerangkan variabel dependent secara parsial. Dasar pengambilan keputusan digunakan uji T, jika nilai probabilitas signifikan $> 0,05$ maka hipotesis ditolak. Hipotesis ditolak memiliki arti bahwa variabel independent tidak berpengaruh terhadap variabel dependent. Sebaliknya jika nilai probabilitas signifikansi $< 0,05$ maka hipotesis diterima. Hipotesis diterima mempunyai arti bahwa variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Hasil hipotesis dalam pengujian ini sebagai berikut:

Tabel 4.11

Hasil Uji T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6,831	5,108		1,338	,185
Kualitas Pelayanan	,282	,066	,419	4,300	,000

a. Dependent Variable: Minat Nasabah

Sumber: data SPSS yang di olah

Berdasarkan tabel 4.11 diatas menunjukkan bahwa T_{hitung} pada Kualitas Pelayanan adalah 4,300. Melihat T_{tabel} ($\alpha/2$; $n-k-1$) maka ditemukan T_{tabel} sebesar 1,66. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa $T_{hitung} > T_{tabel}$ yaitu ($4,300 > 1,66$) atau nilai signifikan $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian secara statistik dapat disimpulkan variabel kualitas pelayanan terhadap minat nasabah dalam pemanfaatan produk BRI Syariah Kota Palopo terdapat hubungan.

D. Pembahasan

Kualitas pelayanan merupakan segala bentuk aktivitas yang dilakukan perusahaan perbankan guna memenuhi harapan nasabahnya. Pelayanan yang baik yaitu yang dilakukan secara adil, ramah, cepat, dan tepat dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya. Oleh sebab itu pelayanan bank sangat penting diterapkan dalam suatu bank khususnya perbankan syariah. Hal tersebut jika dilakukan dengan baik dan benar akan menimbulkan simpati, baik dari nasabah maupun saingan bank lainnya dan nasabah yang simpati akan menimbulkan kepercayaan sebagai daya tarik bagi calon nasabah lainnya.

Minat merupakan kecenderungan dalam memilih atau menggunakan suatu produk. Minat nasabah dalam memanfaatkan produk BRI Syariah Kota Palopo cukup banyak, dimana dalam penelitian ini responden yang memberikan jawaban yaitu laki-laki 60 persen dan perempuan 40 persen, mahasiswa 38 persen, pegawai

swasta 20 persen, PNS 19 persen, Pedagang 10 persen, dan Ibu Rumah Tangga 12 persen.

Setelah melakukan penelitian, peneliti menemukan bahwa kualitas pelayanan bank BRI Syariah Kota Palopo mempunyai pengaruh terhadap minat nasabah dalam pemanfaatan produk bank BRI Syariah Kota Palopo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel independen (bebas) yaitu Kualitas Pelayanan (X) mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen (terikat) yaitu variabel Minat Nasabah (Y). Dari hasil uji regresi sederhana dengan menggunakan beberapa uji diketahui setelah dilakukan uji instrumen yaitu uji validitas dan reabilitas, uji normalitas, uji linieritas, uji hipotesis, maka diperoleh kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat nasabah dalam pemanfaatan produk bank BRI Syariah Kota Palopo.

Dengan hasil penelitian dapat dilihat pada tabel 4.11 dimana nilai T_{hitung} pada variabel kualitas pelayanan adalah 4,300 dan T_{tabel} sebesar 1,66 maka dapat diketahui bahwa $T_{hitung} > T_{tabel}$ yaitu $(4,300 > 1,66)$ atau nilai signifikan $0,000 < 0,05$ maka H_1 diterima yaitu kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat nasabah dalam pemanfaatan produk bank BRI Syariah Kota Palopo.

Dari hasil uji koefesien determinasi (R^2) diperoleh sebesar 0,175 atau sekitar 18% sehingga dapat di simpulkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat nasabah dalam pemanfaatan produk BRI Syariah Kota Palopo sebesar 18% persen dengan 82 persen di pengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.



PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah tingkat kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat nasabah dalam pemanfaatan produk bank BRI Syariah Kota Palopo. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis

regresi linier sederhana. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa uji secara parsial (uji T) menunjukkan hasil penelitian bahwa variabel independen (bebas) yaitu kualitas pelayanan (X) mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen (terikat) yaitu minat nasabah dalam pemanfaatan produk BRI Syariah Kota Palopo (Y) meskipun pengaruhnya hanya sedikit yaitu 18 persen. Dengan hasil penelitian dimana diketahui nilai $T_{hitung} (4,300) > T_{tabel} (1,66)$. Secara statistik dapat disimpulkan bahwa variabel independen yaitu kualitas pelayanan (X) terdapat hubungan secara parsial/individu terhadap minat nasabah dalam pemanfaatan produk BRI Syariah Kota Palopo (Y).

B. Saran

Dengan memperhatikan hasil yang telah disampaikan maka dapat ditarik saran untuk penelitian selanjutnya agar dapat memberikan hasil yang lebih baik yaitu sebagai berikut :

1. Peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas penelitian sehingga memperoleh informasi yang lebih lengkap tentang bagaimana pengaruh peningkatan kualitas pelayanan terhadap minat nasabah dalam pemanfaatan produk BRI Syariah Kota Palopo.
2. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel lain dalam penelitian ini, karena variabel kualitas pelayanan pengaruhnya hanya 18 persen terhadap minat nasabah dalam pemanfaatan produk BRI Syariah Kota Palopo.
3. Disarankan kepada bank BRI Syariah Kota Palopo untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanannya termasuk sarana dan prasarana,

kualitas produk yang ditawarkan, lokasi bank syariah yang mudah dijangkau, selain itu kecepatan waktu dan kenyamanan dalam bertransaksi.



DAFTAR PUSTAKA

- A.Hamdana, Rambat Lupiyadi. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba empat, 2009.
- Al Arif Rianto M.Nur. *Lembaga Keuangan Syariah Suatu Kajian Teoretis Praktis*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2012.
- Amir Aldiansyah Indra, Tugas Akhir, *Peran Promosi Produk Terhadap Perkembangan Bank BRI Syariah Kota Palopo*. Jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo, 2017.

Arafat Yusmad Muhammad, *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik*, Yogyakarta: Cet 1 Budi Utama, 2017.

Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, Jakarta: Raja Grafindo, 2011

Djaali, *Psikologi Pendidikan*, Jakarta: Ar-Ruzz Media, 2007.

Effendi Sofian, Masri Singgarimbun, *Metode Penelitian Survey*, Jakarta: LP3ES, 2008.

Fidiyanti Irma, Tugas Akhir, *Pengaruh Kualitas Layanan ATM Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya*, Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Sunan Ampel, Surabaya, 2013.

Irianto Agus, *Statistik Konsep Dasaran Aplikasi*, Jakarta: kencana, 2007.

Islamianti Sri, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BRI Syariah Kantor Cabang A. Rivai Palembang*. Jurusan DIII Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang, 2016.

Kementerian Agama RI *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Bandung: CV Mikraj Khazanah Ilmu, 2008.

Lailatul Iffah, *Persepsi Nasabah Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Bank Syariah Cabang Malang*, Vol. 3 No.1 Agustus, 2018.

MS.Ashari, Purbayu Budi Santosa, *Analisis Statistik dengan Microsoft Excel dan SPSS*, Yogyakarta: Andi Offset, 2005.

Padu Khairah, *Pengaruh Pengetahuan Warga Tentang Perbankan Syariah Terhadap Minat Memilih Produk Bank BNI Syariah Belopa*. Jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo, 2018.

Poerdarminta, W.J.S. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: PN. Balai Pustaka, 1984.

Setiadji, *Panduan Riset dengan Pendekatan Kuantitatif*, PPS Universitas Muhammadiyah, Surakarta, 2004.

Soemitra Andri, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Kencana Prenada Media, 2009.

Sopiah dan Sangadji Etta Mamang, *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Andi Offset 2013.

Sudarsono Heri, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah: Deskripsi dan Ilustrasi*, Yogyakarta: Ekonisia, 2003.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*, Bandung: Alfabeta, 2013.

Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung : Alfabeta, 2008.

Sunarto, Ridwan,, *Pengantar Statistika*, Bandung: Alfabeta, 2013.

Suryabrata, Sumarni, *Psikologi Kepribadian*, Jakarta: Rajawali Pers, 1998.

Syafi'i Antonio Muhammad , *Bank Syariah:Teori dan Praktek*, Jakarta: Gema Insani, 2001.

Veronika, *Pengaruh Iklan dan Barang Image Terhadap Minat Beli Konsumen*, Skripsi, Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma Yogyakarta, 2016.

Wahyuni Sri, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil Terhadap Minat Masyarakat Menjadi Nasabah Bank Syariah*, Pascasarjana Akuntansi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, 2017.

<https://dosenekonomi.com.cdn.ampproject.org>, *Dasar Hukum Bank Syariah-Undang Undang dan Al-Qur'an*. Diakses pada 07 Agustus 2018.

https://www.bi.go.id/id/perbankan/syariah/Documents/UU_21_08_Syariah.pdf. Diakses pada 25 Agustus 2018.

<http://www.globalstatistik.com/analisis-regresi-sederhana>. Diakses pada 25 Desember 2018.

<https://www.scribd.com/presentation/91823934/Uji-asumsi-klasik-20091>. Diakses pada 27 Desember 2018.

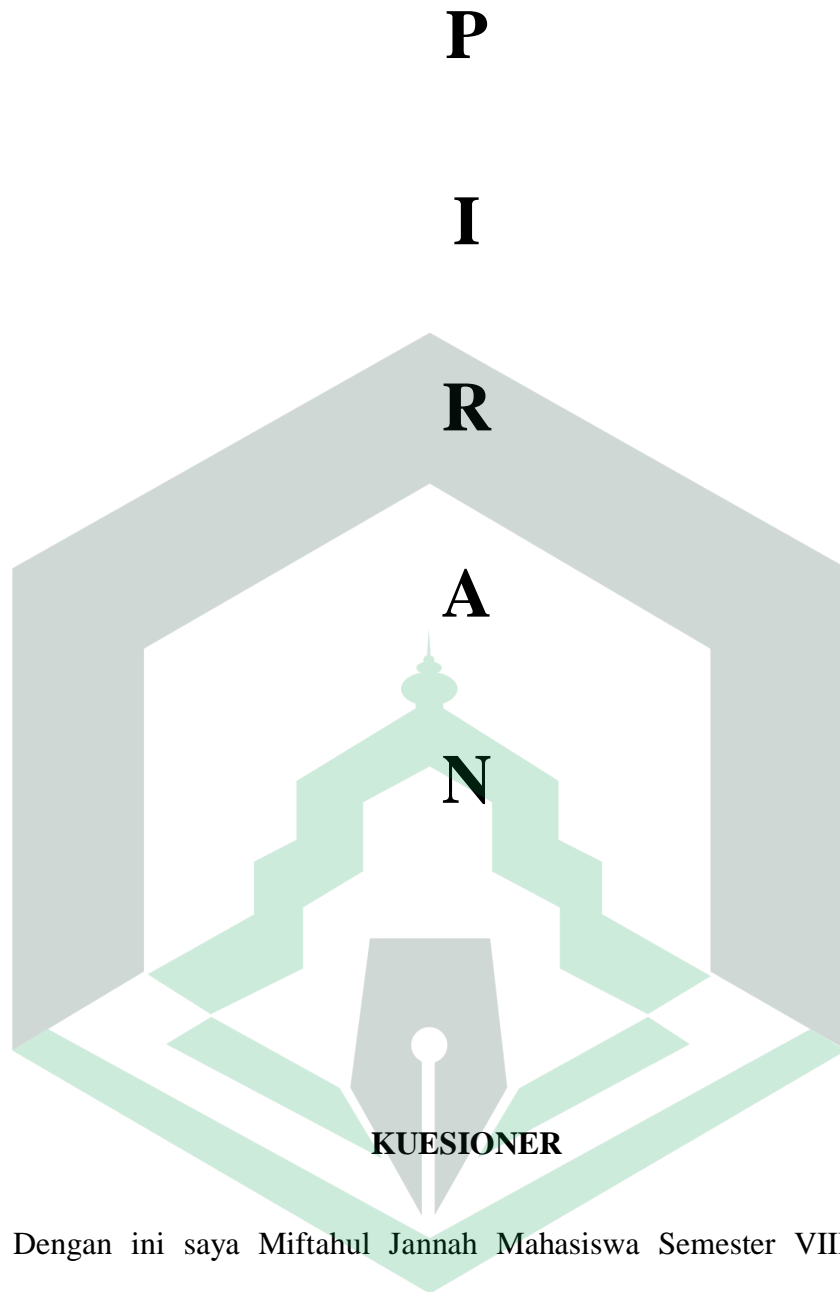
<http://jurnalsdm.blogspot.com//2011/10/membangun-minat-beli-definisi-faktor>. Diakses pada 25 Juni 2019



L

A

M

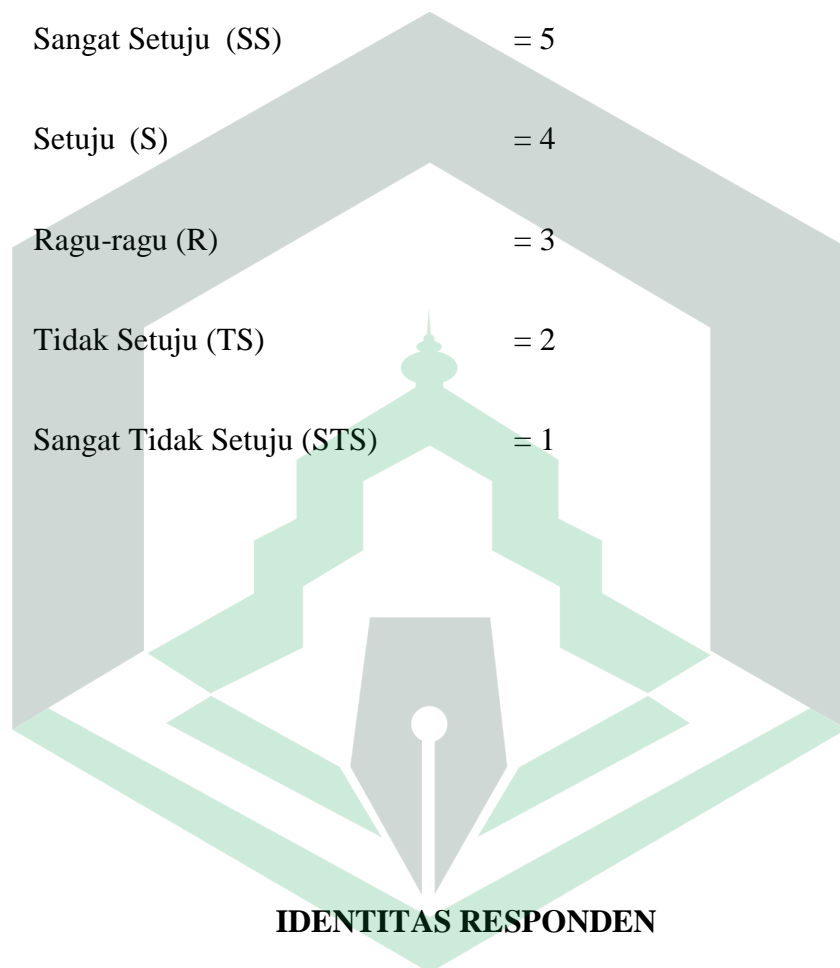


Dengan ini saya Miftahul Jannah Mahasiswa Semester VIII (Delapan) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Dalam hal ini memohon kesediaan Bapak/Ibu, Saudara/Saudari nasabah Bank BRI Syariah Kota Palopo untuk dapat mengisi daftar kuesioner ini yang berjudul ***“PENGARUH TINGKAT KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH DALAM PEMANFAATAN PRODUK BANK BRI SYARIAH KOTA PALOPO”***. Dengan informasi Bapak/Ibu, Saudara/Saudari yang diberikan,

merupakan bantuan yang sangat berguna dan bermanfaat dalam menyelesaikan penelitian ini. Atas bantuan dan perhatiannya diucapkan banyak terima kasih.

Berilah tanda (√) pada kolom yang sesuai dengan keadaan yang sebenarnya dengan alternatif jawaban sebagai berikut :

Sangat Setuju (SS)	= 5
Setuju (S)	= 4
Ragu-ragu (R)	= 3
Tidak Setuju (TS)	= 2
Sangat Tidak Setuju (STS)	= 1



IDENTITAS RESPONDEN

Jenis Kelamin :	<input type="checkbox"/> Laki-laki	<input type="checkbox"/> Perempuan
Umur :	<input type="checkbox"/>	
Pekerjaan :	<input type="checkbox"/> PNS	<input type="checkbox"/> Ibu
RumahTangga	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Pegawai Swasta	Pensiun
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Pedagang

Mahasiswa

☐ Lainnya (.....)

Pendapatan : ☐ Kurang dari Rp. 500.000 ☐ Rp. 500.000 s.d Rp.
1.000.000 ☐
☐ Rp. 1.000.000 s.d Rp. 2.000.000 ☐
5.000.000 ☐ Rp. Lebih dari Rp.
☐ Rp. 2.000.000 s.d Rp. 5.000.000

1. Kualitas Pelayanan (X)

No.	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	R	TS	STS
	Berwujud (<i>Tangible</i>)					
1	BRI Syariah memiliki fasilitas yang lengkap, nyaman, dan bersih untuk digunakan (misalnya mesin ATM, ruang tunggu, tempat parkir, dll)					
2	Menunjukkan penampilan yang menarik serta profesionalitas karyawan					
3	Karyawan menciptakan suasana nyaman dan menyenangkan dengan memberi senyum dan salam					
	Keandalan (<i>Reliability</i>)					
4	BRI Syariah melayani semua nasabah dengan pelayanan yang sama sepanjang hari					
5	BRI Syariah melayani nasabah sejak pertama kali datang					
6	BRI Syariah selalu tepat waktu atau layanan sesuai jadwal					
7	BRI Syariah menginformasikan kepada nasabah tentang produknya					
	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)					
8	Karyawan BRI Syariah mengetahui kebutuhan nasabah					
9	Karyawan BRI Syariah melayani transaksi dengan cepat, tepat, dan efisien					
10	Karyawan BRI Syariah menanggapi masalah nasabah					

	dengan segera					
11	Nasabah mudah memperoleh informasi					
	Jaminan (Assurance)					
12	BRI Syariah menjamin keamanan nasabah dalam bertransaksi					
13	BRI Syariah dapat menyimpan data dengan benar dan akurat					
14	BRI Syariah dapat menanamkan kepercayaan dan rasa aman kepada nasabah					
15	Memiliki keterampilan serta pengetahuan sesuai dengan bidangnya					
	Empati (Empathy)					
16	Karyawan BRI Syariah bersikap ramah, sopan dan santun dalam melayani nasabah					
17	Karyawan BRI Syariah selalu siap memenuhi permintaan nasabah					
18	Karyawan BRI Syariah bersikap sabar dalam menghadapi nasabah					
19	Karyawan BRI Syariah bersikap simpati terhadap permasalahan nasabah					

2. Minat Nasabah (Y)

No.	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	R	TS	STS
	Minat Transaksional					
1	Saya akan menjadi nasabah dan terus menabung secara berkesinambungan di BRI Syariah Kota Palopo					
2	Saya menyukai dan tertarik dengan berbagai ragam produk yang ada					
	Minat Referensial					

3	Saya menyarankan kepada teman, saudara dan keluarga, maupun orang lain untuk menjadi nasabah BRI Syariah Kota Palopo					
4	Saya memberitahukan tentang produk yang ada pada BRI Syariah					
Minat Preferensial						
5	Saya akan menjadikan BRI Syariah sebagai prioritas utama dibandingkan dengan bank lain					
6	Saya tidak terpengaruh oleh tawaran bank lain					
Minat Eksploratif						
7	Saya selalu mencari informasi tentang penawaran yang ada pada BRI Syariah Kota Palopo					
8	Saya akan memakai berbagai produk yang ditawarkan					

3. Saran dan Masukan

Berikanlah saran ataupun masukan anda tentang BRI Syariah Kota Palopo yang belum dituangkan di dalam item kuesioner ini.

A. Saran

- 1.
- 2.
- 3.

B. Masukan

- 1.
- 2.
- 3.



Kualitas Pelayanan (X)																			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	T
4	4	3	4	3	3	2	2	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	65
5	4	4	3	5	3	4	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	73
4	5	4	3	3	2	4	4	2	2	5	4	5	5	4	5	5	5	5	76
4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	69
4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	69
4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	73
3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	69
2	4	4	4	3	3	4	2	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	65

3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	71
5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	85
3	4	4	3	4	4	5	5	3	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	74
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	74
5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	4	3	3	4	5	5	4	79
4	4	5	5	4	2	5	4	5	2	4	4	4	5	4	5	4	4	5	79
4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	2	5	5	5	4	5	4	5	4	80
4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	72
3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	65
4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	71
4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	91
4	4	4	5	5	5	3	3	3	5	3	3	4	3	4	4	3	4	5	74
4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	84
5	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	83
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	81
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	73
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	79
5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	88
4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	79
5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	3	75
4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	75
5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	85
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
5	4	4	4	5	2	5	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	73
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	93
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	94
3	4	5	5	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	5	5	4	4	3	71
5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	86
5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	92
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77
5	5	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	5	3	5	4	2	4	3	72
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	76
4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	83
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	3	79
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	93
5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	2	81

4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	78
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	3	77
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	3	78
5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	2	4	2	81
4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	77
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	81
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	75
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	83
4	4	5	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	5	4	4	4	72
4	4	5	4	4	4	2	3	4	2	4	3	5	4	4	5	4	4	4	73
5	5	5	4	5	5	3	3	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	3	76
5	5	5	4	4	5	5	4	5	3	4	4	3	5	4	4	4	4	3	79
4	4	4	4	3	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	73
4	4	4	4	5	5	4	4	4	2	4	5	4	5	4	4	4	5	4	79
2	4	4	4	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	69
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	81
4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	84
4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	75
4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	75
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	72
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	80
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	79
4	4	2	4	2	2	2	4	2	4	4	2	4	4	5	5	4	5	4	67
2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	74
2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	5	4	5	4	73
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
2	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	5	4	4	4	4	72
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	75
5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	85
4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	84
4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	83
2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	74
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	82
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	80
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	76

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	81

Minat Nasabah (Y)								
1	2	3	4	5	6	7	8	T
4	4	4	3	4	3	3	4	29
3	3	3	4	4	3	3	3	26
5	5	5	5	4	5	5	5	39
5	4	5	4	5	3	5	4	35
4	3	3	3	3	3	3	4	26
3	4	4	4	4	3	5	4	31
3	4	4	4	3	3	4	3	28
3	3	4	4	4	3	4	4	29
3	3	4	4	3	3	3	4	27
4	4	4	4	4	2	4	4	30
3	2	2	3	2	2	4	4	22
3	4	4	4	3	3	4	3	28
5	4	5	4	4	3	4	4	33
4	4	4	4	2	2	4	3	27
3	3	3	3	3	3	4	3	25
5	4	4	3	3	3	3	3	28
4	3	4	3	3	3	3	3	26
4	3	4	3	4	3	3	3	27
2	3	2	2	3	2	3	2	19
4	3	3	3	3	3	4	3	26
4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	4	4	5	4	5	5	33
3	4	4	4	3	2	3	3	26
3	3	4	4	4	3	4	3	28
4	4	4	3	4	3	3	3	28
4	2	2	2	2	2	2	2	18
4	4	4	4	4	4	4	3	31
5	4	5	4	5	5	4	5	37
4	4	4	5	5	4	4	4	34
3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	4	4	4	3	3	4	3	28

5	4	5	5	4	4	4	4	35
5	5	5	5	5	5	5	5	40
2	2	2	2	3	3	3	3	20
5	5	5	5	3	3	5	5	36
4	4	4	4	4	3	3	3	29
3	3	3	3	3	3	3	3	24
4	4	4	4	3	3	4	3	29
4	4	4	4	3	3	3	3	28
4	4	4	4	4	4	4	4	32
2	4	4	4	2	2	4	2	24
4	4	4	4	2	2	3	2	25
3	4	4	4	2	2	3	2	24
3	4	3	3	2	2	4	2	23
3	4	4	4	4	4	4	4	31
4	4	4	4	3	3	2	2	26
4	4	4	4	4	4	4	4	32
2	4	3	4	2	2	4	2	23
4	4	4	4	2	2	4	3	27
2	4	3	4	2	2	3	3	23
4	4	4	4	2	2	4	3	27
4	4	4	4	3	2	4	3	28
3	4	3	4	2	2	4	3	25
4	4	4	4	4	4	5	4	33
3	4	3	3	3	3	3	4	26
3	4	4	4	2	2	2	3	24
3	3	3	2	3	3	4	3	24
4	4	5	5	4	4	4	4	34
4	3	5	4	4	4	3	4	31
5	5	4	4	4	4	4	4	34
2	4	2	2	2	2	4	2	20
4	4	4	4	3	3	4	4	30
4	4	4	4	2	2	4	3	27
2	4	4	4	2	2	4	3	25
4	4	4	4	2	2	4	4	28
2	4	4	4	2	2	4	4	26
4	5	5	5	4	4	4	4	35
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	3	2	4	4	29
3	5	4	4	2	2	4	4	28

4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	5	5	4	4	4	4	34
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	5	4	4	2	2	4	4	28
4	4	4	4	2	2	5	5	30
5	4	5	5	4	4	4	4	35
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	2	2	4	4	28
4	4	4	4	3	3	4	4	30
4	4	4	4	2	2	5	5	30
5	4	4	4	4	4	4	4	33
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	2	2	4	4	28
4	4	4	4	2	2	3	3	26
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	2	2	5	4	29

Uji Validitas dan Reabilitas

1. Uji Validitas

Variabel	Item	Correted item total correlation	r_{tabel}	Keterangan
Kualitas Pelayanan	KP1	.562**	0,175	Valid
	KP2	.396*	0,175	Valid
	KP3	.633**	0,175	Valid
	KP4	.375*	0,175	Valid
	KP5	.489**	0,175	Valid
	KP6	.542**	0,175	Valid

	KP7	.520**	0,175	Valid
	KP8	.591**	0,175	Valid
	KP9	.574**	0,175	Valid
	KP10	.520**	0,175	Valid
	KP11	.471**	0,175	Valid
	KP12	.507**	0,175	Valid
	KP13	.507**	0,175	Valid
	KP14	.642**	0,175	Valid
	KP15	.560**	0,175	Valid
	KP16	.709**	0,175	Valid
	KP17	.511**	0,175	Valid
	KP18	.591**	0,175	Valid
	KP19	.601**	0,175	Valid
Minat Nasabah	MN1	.580**	0,175	Valid
	MN2	.744**	0,175	Valid
	MN3	.880**	0,175	Valid
	MN4	.801**	0,175	Valid
	MN5	.782**	0,175	Valid
	MN6	.780**	0,175	Valid
	MN7	.703**	0,175	Valid
	MN8	.786**	0,175	Valid

2. Uji Reabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.885	28

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		89
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,93473771
Most Extreme Differences	Absolute	,067
	Positive	,053
	Negative	-,067
Test Statistic		,067
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

2. Uji Linieritas

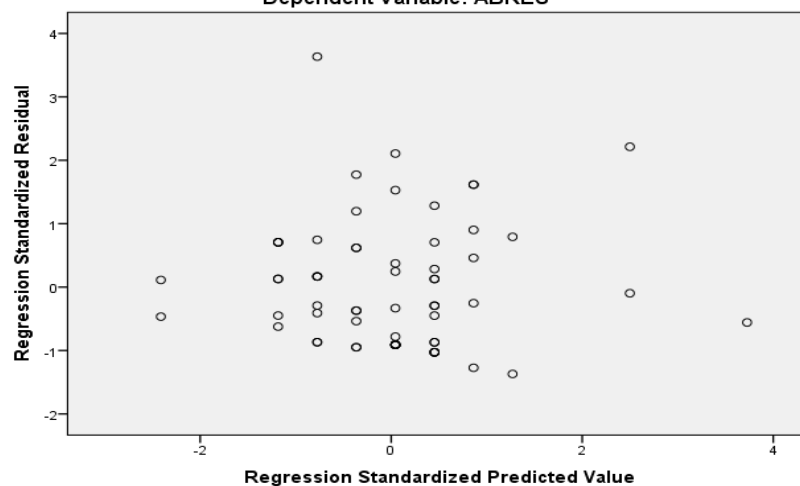
ANOVA Table

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Minat Nasabah * Kualitas Pelayanan	Between Groups	(Combined)	570,471	24	23,770	1,407	,141
		Linearity	289,547	1	289,547	17,134	,000
		Deviation from Linearity	280,924	23	12,214	,723	,805
	Within Groups		1081,506	64	16,899		
Total			1651,978	88			

3. Uji Heterokedastisitas

Scatterplot

Dependent Variable: ABRES



Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	6,831	5,108		1,338
	Kualitas Pelayanan	,282	,066	,419	4,300

a. Dependent Variable: Minat Nasabah

Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,419 ^a	,175	,166	3,95729

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Minat Nasabah

Uji T (Parsial)

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	6,831	5,108		1,338
	Kualitas Pelayanan	,282	,066	,419	4,300

a. Dependent Variable: Minat Nasabah



Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.85	1.83	1.80
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.80
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.84	1.82	1.79
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.82	1.79
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.83	1.81	1.78
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.81	1.78
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 -120)

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954



PEMERINTAH KOTA PALOPO
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Alamat : Jl. K.H.M. Hasyim No.5 Kota Palopo - Sulawesi Selatan Telpn : (0471) 326048

ASLI

IZIN PENELITIAN
NOMOR : 774/IP/DPMPTSP/VI/2019

DASAR HUKUM :

1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan dan Penerapan IPTEK;
2. Peraturan Mendagri Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Mendagri Nomor 7 Tahun 2014;
3. Peraturan Walikota Palopo Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyederhanaan Perizinan dan Non Perizinan di Kota Palopo;
4. Peraturan Walikota Palopo Nomor 22 Tahun 2016 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.

MEMBERIKAN IZIN KEPADA

Nama : MIFTAHUL JANNAH
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : BTN. Nyiur Permai Kota Palopo
Pekerjaan : Mahasiswa
NIM : 15 0402 0210

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi dengan Judul :

**PENGARUH PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH DALAM PEMANFAATAN
PRODUK BANK BRI SYARIAH KOTA PALOPO**

Lokasi Penelitian : BANK BRI SYARIAH KOTA PALOPO
Lamanya Penelitian : 19 Juni 2019 s.d. 19 Agustus 2019

DENGAN KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan penelitian kiranya melapor pada **Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo**.
2. Menaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
3. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
4. Menyerahkan 1 (satu) exemplar foto copy hasil penelitian kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
5. Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak menaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Demikian Surat Izin Penelitian ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Kota Palopo
Pada tanggal : 19 Juni 2019
Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP

FARID KASIM J.S. SH. M.Si

Pangkat : Pembina Tk. I
NIP : 19830309 200312 1 004

Tembusan :

1. Kepala Badan Kesbang Prov. Sul-Sel;
2. Walikota Palopo
3. Dandim 1403 SWG
4. Kapolres Palopo
5. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Palopo
6. Kepala Badan Kesbang Kota Palopo
7. Instansi terkait tempat dilaksanakan penelitian



SURAT KEPUTUSAN
REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
NOMOR : 116 TAHUN 2019

TENTANG
PENGANGKATAN TIM DOSEN PEMBIMBING DAN PENGUJI SEMINAR PROPOSAL, SEMINAR HASIL
DAN UJIAN MUNAQASYAH MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN PALOPO
TAHUN 2019

REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO

- Menimbang : a. bahwa demi kelancaran proses pengujian seminar proposal, seminar hasil dan ujian munaqasyah bagi mahasiswa Program S1, maka dipandang perlu dibentuk Tim Dosen Pembimbing dan Penguji Seminar Proposal, Seminar Hasil dan Ujian Munaqasyah;
- b. bahwa untuk menjamin terlaksananya tugas Tim Dosen Pembimbing dan Penguji Seminar Proposal, Seminar Hasil dan Ujian Munaqasyah sebagaimana dimaksud dalam butir a di atas, maka perlu ditetapkan melalui surat Keputusan Rektor.
- Mengingat : 1. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
4. Peraturan Presiden RI Nomor 141 Tahun 2014 tentang Perubahan STAIN Palopo Menjadi IAIN Palopo;
5. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 5 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Palopo.
- Memperhatikan : DIPA IAIN Palopo Tahun Anggaran 2019
- MEMUTUSKAN**
- Menetapkan : **KEPUTUSAN REKTOR IAIN PALOPO TENTANG PENGANGKATAN TIM DOSEN PEMBIMBING DAN PENGUJI SEMINAR PROPOSAL, SEMINAR HASIL DAN UJIAN MUNAQASYAH MAHASISWA PROGRAM S1 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO**
- Pertama : Mengangkat mereka yang tersebut namanya pada lampiran surat keputusan ini sebagaimana yang tersebut pada alinea pertama huruf (a) di atas.
- Kedua : Tugas Tim Dosen Pembimbing dan Penguji Seminar proposal, Seminar Hasil dan Ujian Munaqasyah adalah : mengoreksi, mengarahkan, menilai/ mengevaluasi dan menguji kompetensi dan kemampuan mahasiswa berdasarkan skripsi yang diajukan serta memberi dan menyampaikan hasil keputusan atas pelaksanaan ujian skripsi mahasiswa berdasarkan pertimbangan tingkat penguasaan dan kualitas penulisan karya ilmiah dalam bentuk skripsi.
- Ketiga : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Surat Keputusan ini dibebankan kepada DIPA IAIN PALOPO TAHUN 2019.
- Keempat : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkannya dan berakhir setelah kegiatan pengujian munaqasyah selesai, dan akan diadakan perbaikan seperlunya jika terdapat kekeliruan didalamnya.
- Kelima : Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya

Ditetapkan di : Palopo
Pada Tanggal : 29 Agustus 2019

a.n. Rektor
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam,

Ramah M.

Tembusan :

1. Kabiرو AUAK;
2. Pertiinggal;
3. Mahasiswa yang bersangkutan.

PENGANGKATAN TIM DOSEN PEMBIMBING DAN PENGUJI SEMINAR PROPOSAL, SEMINAR HASIL
DAN UJIAN MUNAQASYAH MAHASISWA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO

I. Nama Mahasiswa : Miftahul Jannah
NIM : 15 0402 0210
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

II. Judul Skripsi : **Pengaruh Peningkatan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Nasabah
dalam Pemanfaatan Produk Bank BRI Syariah Kota Palopo**

III. Tim DosenPenguji :
Ketua Sidang : Dr. Hj. Ramlah M, M.M.
Sekretaris : Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.EI., MA
Penguji Utama (I) : Hamdani Thaha, S.Ag., M.Pd.
Pembantu Penguji (II) : Muh. Darwis, S.Ag., M.Ag
Pembimbing (I) / Penguji : Dr. Mahadin Shaleh, M.Si.
Pembimbing (II) / Penguji : Tadjuddin, SE., M.Si., Ak., CA

Palopo, 29 Agustus 2019

a.n. Rektor
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam,

Ramlah M



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Agatis Balandai Telp. 0471-22076.

E-mail, iainpalofo.febi@gmail.com. Website. <http://febi-iainpalofo.ac.id>

BERITA ACARA UJIAN PROPOSAL SKRIPSI

Pada hari Sabtu, Tanggal 17 Bulan November tahun 2018 telah dilaksanakan Seminar Proposal atas Proposal Mahasiswa :

Nama : Miftahul Jannah
NIM : 15 0402 0210
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Peningkatan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Masyarakat Dalam Pemanfaatan Bank BRI Syariah Kota Palopo.


Dengan hasil Proposal:

- Proposal ditolak dan Seminar Ulang
- Proposal diterima tanpa Perbaikan
- Proposal diterima dengan Perbaikan
- Proposal tambahan tanpa Seminar Ulang
-

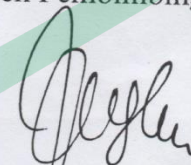
Demikian Berita Acara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

17 November 2018

Dosen Pembimbing I


Dr. Mahading Shaleh, M.Si.

Dosen Pembimbing II


Tadjuddin, SE., M.Si., Ak., CA.



Mengetahui
Ketua Prodi Perbankan Syariah

Zainuddin S., SE., M.Ak.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

DAFTAR HADIR SEMINAR PROPOSAL 2018

Hari/Tanggal: Sabtu, 17 November 2018

Nama : Miftahul Jannah
NIM : 15 0402 0210
Prodi : Perbankan Syariah

NOMOR		NAMA	TANDA TANGAN
URT.	NIM		
1.	16 0402 0134	Juharni Hamid	Juharni
2.	16 0402 0225	SYAMSIDAR	SYAMSIDAR
3.	16 0402 0132	Isra Miranti	Isra
4.	16 0402 0138	Kasmawati	Kasmawati
5.	16 0402 0014	RESEKI RENITA	RESEKI
6.	16 0402 0126	HESTI KANDI PRATIWI	HESTI
7.	16 0402 0025	MUTMAINNAH	Mutmainnah
8.	15 0402 0035	Itma Suberman	Itma
9.	15 0402 0054	Mirwana	Mirwana
10.	15 02 06 0030	RAHMAWATI	RAHMAWATI
11.	16 0402 0057	SUCI RAMADANI	Suci
12.	16 0402 0119	SRI WAHYUNI	Sri
13.	16 0402 0055	SRI RISNAYANTI	Sri
14.	16 0401 0136	Raudatul Hasanah	Raudatul
15.	16 0401 0252	SAHRIA	SAHRIA
16.	16 0401 0149	RISMA	Risma
17.	16 0401 0148	RISKA	Riska
18.	16 0401 0145	Pika Astari	Pika
19.	16 0402 0224	Pipin Wulandari	Pipin
20.	16 0402 0200	Retni Sapra	Retni
21.	16 0402 0100	Livia Rahmad	Livia
22.	16 0402 0201	Retni	Retni
23.	15 0402 0073	Hera Anggrani	Hera
24.	15 0402 0150	Minda Ayuni	Minda

17 November 2018

Wakil Dekan Bidang Akademik

Dr. Takdir, SH., MH.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Agatis Telp. 0471-22076 Fax. 0471- 325195 Kota Palopo
E-mail : iainpalopo.febi@gmail.com

BERITA ACARA

Pada hari Kamis Tanggal, Lima Bulan September Tahun Dua Ribu Sembilan Belas telah dilaksanakan Ujian Seminar Hasil atas skripsi Mahasiswa :

Nama : Miftahul Jannah

NIM : 15 0402 0210

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Prodi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Peningkatan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Nasabah dalam Pemanfaatan Produk Bank BRI Syariah Kota Palopo.

Dengan hasil Skripsi:

- Skripsi di tolak dan Seminar Ulang
- Skripsi di terima tanpa Perbaikan
- ☒ Skripsi diterima dengan Perbaikan
- Skripsi tambahan tanpa Seminar Ulang

Dengan Penguji dan Pembimbing :

Ketua Sidang : Dr. Hj. Ramlah M, M.M

Sekretaris : Dr. Muh. Ruslan Abdullah, M.A.

Penguji I : Hamdani Thaha, S.Ag., M.Pd.I.

Penguji II : Dr. Muh. Ruslan Abdullah, M.A.

Pembimbing I : Dr. Mahadin Shaleh, M.Si.

Pembimbing II : Tadjuddin, SE., M.Si., Ak., CA.

(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

Demikian Berita Acara ini di buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.





KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO

JL. Agatis, Telp (0471) 22076 Balandai - Kota Palopo

DAFTAR HADIR SEMINAR HASIL
Hari/ Tanggal: Kamis, 05 September 2019

NAMA : Mifatahul Jannah

NIM : 15 0402 0210

NOMOR		NAMA	TANDA TANGAN
URT.	NIM		
1.	15.0402.0197	MIRNAWATI	
2.	15.0402.0217	MILA SARI	
3.	15.0402.0155	Nur Azzahra said	
4.	15 0402 0219	Devi	
5.	15 0402 0043	VITA ADELIA	
6.	15.0402.0232	Rahma	
7.	15 0401 0116	Winda Alimah	
8.	15-0402 0135	Lili Kartika	
9.	15 0402 0053	Sri Rahayu	
10.	15 0402 0116	Samsidar	
11.	15 0402 0154	TRIA AZIZAH	
12.	15 0402 0213	Rahma Kanti	
13.	15 0402 0193	Magpura Utami	
14.	15 0402 0143	Finda Gustina	
15.	15 0402 0162	Rohana Sari	
16.	15-0402.0202	Rahmah Ummah	

Palopo, 05 September 2019

Kasubag Akademik, Kemahasiswaan & Alumni

Misnawati, ST., MM

NIP. 19721209 200312 2 002

PENILAIAN UJIAN MUNAQASYAH

Nama Mahasiswa : Miftahul Jannah

NIM : 15 0402 0210

Program Studi : Perbankan Syariah

Hari/Tanggal Ujian : Kamis, 19 September 2019

Judul Skripsi : Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan terhadap Minat Nasabah dalam Pemanfaatan Produk BRI Syariah Kota Palopo.

NO	ASPEK PENILAIAN	NILAI
A. NILAI TULISAN		
1	Pemilihan dan perumusan masalah serta relevansi. Teoritik dan hipotesis (kalau ada) dengan permasalahan	
2	Ketepatan aspek metodologi	
3	Kualitas sumber data (primer/sekunder, faktor-faktor kesulitan memperoleh/mencerna)	
4	Kekuatan analisis dan penyajian tulisan	
5	Kedalaman saran	
6	Tata tulisan	
	JumlahNilai A	
B. NILAI LISAN		
1	Kemampuan mengemukakan dan menguraikan pemikiran/pendapat	
2	Ketepatan dan relevansi jawaban	
3	Penguasaan materi skripsi	
4	Penampilan (sikap, emosi dan kesopanan)	
	JumlahNilai B	95

19 September 2019

Penguji I

Hamdani Thaha, S.Ag., M.Pd.I.

Penguji II

Dr. Muh. Ruslan Abdullah, M.A.



Plagiarism Checker X Originality Report

Similarity Found: 23%

Date: Monday, September 21, 2019

Statistics: 1954 words Plagiarized / 9366 Total words

Remarks: Medium Plagiarism Detected - Your Document needs Selective Improvement.

BAB I PENDAHULUAN A. Latar Belakang Persaingan antar lembaga keuangan saat ini semakin meningkat hal ini ditandai dengan banyaknya lembaga keuangan baik itu berbentuk syariah maupun konvensional, dengan membuka kantor cabang ataupun kantor cabang pembantu di berbagai daerah seperti perkembangan sektor perbankan yang telah tumbuh dengan pesat.

Dan kehadiran perbankan syariah dalam dunia perbankan ternyata mendapat sambutan yang baik dari masyarakat terutama masyarakat muslim yang diharapkan mampu membawa masyarakat pada sistem keuangan yang bebas dari riba, dengan melayani dengan pelayanan yang baik dan memuaskan yang dapat menciptakan kepuasan terhadap nasabah. Perbankan syariah mempunyai tujuan seperti halnya dengan perbankan konvensional, yaitu agar lembaga perbankan dapat menghasilkan keuntungan dengan cara menyimpan dana, meminjamkan modal, dan membiayai kegiatan usaha ataupun kegiatan lainnya.

Namun, di dalam prinsip hukum Islam melarang transaksi yang mengandung bunga (riba), perjudian dan spekulasi yang disengaja (maisir), serta ketidakjelasan dan manipulatif (gharar). Perbankan syariah hanya melakukan investasi yang halal saja dengan menggunakan prinsip jual beli, bagi hasil dan sewa, serta menjalin hubungan dengan nasabah dalam bentuk kemitraan. Sebagaimana dalam Al-Qur'an yaitu Q.S

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُّضَاعَفَةً ۖ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴿١٣٠﴾

Terjemahnya : Wahai orang-orang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan. Maksud dari ayat diatas ialah Allah melarang hamba-hambanya yang beriman melakukan riba dan memakannya dengan berlipat ganda, senantiasa mematuhi



CATATAN HASIL UJIAN MUNAQASYAH

Nama Mahasiswa : Miftahul Janna

NIM : 15 0402 0210

Program Studi : Perbankan Syariah

Hari/Tanggal Ujian : Kamis, 19 September 2019

Judul Skripsi : Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan terhadap Minat Nasab dalam Pemanfaatan Produk BRI Syariah Kota Palopo.

Keputusan Sidang : 1. Lulus tanpa perbaikan

2. Lulus dengan konsultasi

3. Lulus perbaikan tanpa konsultasi

Riwayat Hidup

Aspek



Miftahul Jannah, Lahir di Sepakat pada tanggal 21

Agustus 1996. Anak pertama dari enam bersaudara,

merupakan buah cinta dari pasangan Ayahanda Akbar

Rusdin dan Ibunda Sunarti. Penulis menempuh

pendidikan sekolah dasar di SDN 197 Pongko Kec.

Lain-lain

: 1. Konsultan

Bone-Bone Kab. Luwu Utara Sulawesi Selatan pada tahun 2004-2009. Kemudian

2. Jangka waktu perbaikan

pada tahun 2009 melanjutkan pendidikan di MTSN MODEL Palopo dan tamat

pada tahun 2012. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di SMK

Penguji I

NEGERI 1 Palopo dengan mengambil jurusan Akuntansi (AKN) dan tamat pada

tahun 2015. Dan pada tahun 2015 penulis melanjutkan pendidikan ke sekolah

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Hamdani Thaha, S.Ag., M.Pd.I.

Dr. Muh. Ruslan Abdullah, M.A.

Islam Prodi Perbankan Syariah. Dan pada tahap akhir penyelesaian studi penulis

menyusun skripsi dengan judul **“Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan**

Terhadap Minat Nasabah Dalam Pemanfaatan Produk Bank BRI Syariah

Kota Palopo” sebagai syarat memperoleh gelar sarjana pendidikan pada program

Strata Satu (S1) dengan menyelesaikan studi kurang lebih 4 tahun pada tahun

2019 .